



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN LOGISTIK DAN PERANCANGAN
PERBAIKAN PELAYANAN PADA PETIKEMAS DI PELABUHAN
(STUDI KASUS: PT. TERMINAL TELUK LAMONG)**

ISMA SAFINA ULFAH

NRP. 09111440000015

DOSEN PEMBIMBING

IMAM BAIHAQI, S. T., M. Sc., Ph. D

DOSEN KO-PEMBIMBING

DEWIE SAKTIA ARDIANTONO, ST., M. T.

DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2018



SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN LOGISTIK DAN PERANCANGAN
PERBAIKAN PELAYANAN PADA PETIKEMAS DI PELABUHAN
(STUDI KASUS: PT. TERMINAL TELUK LAMONG)**

ISMA SAFINA ULFAH

NRP. 09111440000015

DOSEN PEMBIMBING

IMAM BAIHAQI, S. T., M. Sc., Ph. D

DOSEN KO-PEMBIMBING

DEWIE SAKTIA ARDIANTONO, ST., M. T.

DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2018

(Halaman sengaja dikosongkan)



UNDERGRADUATE THESIS

**EVALUATION OF LOGISTIC SERVICE QUALITY AND DESIGNING
SERVICE IMPROVEMENT OF CONTAINER IN PORTS
(CASE STUDY: PT. TERMINAL TELUK LAMONG)**

ISMA SAFINA ULFAH

NRP. 09111440000015

SUPERVISOR

IMAM BAIHAQI, S. T., M. Sc., Ph. D

CO-SUPERVISOR

DEWIE SAKTIA ARDIANTONO, ST., M. T.

DEPARTMENT OF BUSINESS MANAGEMENT

FACULTY OF BUSINESS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2018

(Halaman sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KUALITAS LAYANAN LOGISTIK DAN PERANCANGAN PERBAIKAN PELAYANAN PADA PETIKEMAS DI PELABUHAN (STUDI KASUS: PT. TERMINAL TELUK LAMONG)

Oleh :

Isma Safina Ulfah
NRP. 09111440000015

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Pada

**Program Studi Sarjana Manajemen Bisnis
Departemen Manajemen Bisnis
Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Tanggal Ujian : 19 Juli 2018

**Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing Skripsi**

Pembimbing



Imam Baihaqi, S. T., M. Sc., Ph. D

NIP. 197007211997021001

Ko-Pembimbing

Dewie Saktia Ardiantono, ST., M. T.

NIP. 1991201712064

Seluruh tulisan yang tercantum pada Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dimana isi dan konten sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis bersedia menanggung segala tuntutan dan konsekuensi jika di kemudian hari terdapat pihak yang merasa dirugikan, baik secara pribadi maupun hukum.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi Skripsi ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi Skripsi dalam bentuk apa pun tanpa izin penulis.

EVALUASI KUALITAS LAYANAN LOGISTIK DAN PERANCANGAN PERBAIKAN PELAYANAN PADA PETIKEMAS DI PELABUHAN

(Studi kasus: PT. Terminal Teluk Lamong)

ABSTRAK

Distribusi barang di Indonesia dipengaruhi oleh kinerja logistik. Sebagai negara maritim, kinerja logistik (logistik maritim) memiliki peran besar. Indonesia membutuhkan logistik maritim yang efektif dan efisien untuk mendukung keberlangsungan distribusi barang. PT. Terminal Teluk Lamong (TTL) merupakan perusahaan jasa kepelabuhan yang dibangun dengan konsep ramah lingkungan dengan teknologi semi otomatis, dimana konsep tersebut berbeda dari pelabuhan yang sudah ada sebelumnya. Pada tahun 2017, PT. TTL mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, tetapi belum melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan logistiknya. Terlebih lagi, lokasi PT. TTL berdekatan dengan Pelabuhan Tanjung Perak, yang merupakan pelabuhan terbesar dan tersibuk kedua di Indonesia setelah Pelabuhan Tanjung Priok. Hal tersebut mendorong PT. TTL untuk bersaing dan memiliki kualitas layanan yang lebih baik sebagai keunggulan bersaing perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikator-indikator kualitas layanan logistik dan merancang rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan logistiknya. Penelitian ini terbagi menjadi dua tahap, yaitu tahap evaluasi kualitas layanan dan tahap perbaikan kualitas. Pada tahap pertama, indikator kualitas layanan logistik diidentifikasi dan dianalisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing indikator. Hasil dari *Importance-Performance Analysis* menunjukkan 12 indikator dari total 23 indikator memiliki kualitas yang belum memuaskan. Selanjutnya, tahap kedua digunakan untuk mengembangkan rekomendasi perbaikan pelayanan melalui metode *House of Quality*. Hasil dari metode *House of Quality* didapatkan 14 upaya perusahaan dalam mengatasi permasalahan yang ada. Kemudian, tindakan perbaikan tersebut dilakukan pembobotan untuk mengetahui urutan prioritasnya sebagai fokus perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Logistik, Logistik Maritim, Perbaikan Pelayanan.

(Halaman sengaja dikosongkan)

EVALUATION OF LOGISTIC SERVICE QUALITY AND DESIGNING SERVICE IMPROVEMENT OF CONTAINER IN PORTS

(Case study: PT. Terminal Teluk Lamong)

ABSTRACT

The distribution of goods in Indonesia is influenced by logistics performance. As a maritime country, logistic performance (maritime logistics) takes a major role. Indonesia needs effective and efficient maritime logistics to support the sustainability of goods distribution. PT. Terminal Teluk Lamong (TTL) is one of the projects built with the concept of environmentally friendly with semi-automatic technology, which is different from the existing port. In 2017, PT. TTL was growing very rapidly, but has not yet measured the quality of its logistics service. Moreover, the location of PT. TTL is adjacent to Tanjung Perak Port, which is the second largest and busiest port in Indonesia after Tanjung Priok Port. It leads PT. TTL to compete and have better service quality as the company's competitive advantage. This study aims to identify quality indicators of logistics service and focus on improving the quality of logistics service. This research is divided into two parts, namely the evaluation of service quality and service quality improvement. In the first part, logistics service quality indicators is identified and analyzed by using the Importance-Performance Analysis method to determine level of priority and level of satisfaction for each indicator. The results of the Importance-Performance Analysis show 12 indicators out of a total of 23 indicators that have unsatisfactory qualities. In the second part, House of Quality method is used to develop recommendation for service improvement. The results of the House of Quality show that the company has taken 14 improvement actions to solve the existing problems. Then, those action is weighted to know the order of priority of service quality improvement.

Keywords: Logistics Service Quality, Maritime Logistics, Service Improvement.

(Halaman sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul Analisis Indikator Kualitas Layanan Logistik dan Perancangan Perbaikan Pelayanan pada Petikemas di Pelabuhan (Studi Kasus: PT. Terminal Teluk Lamong) dengan tepat waktu. Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu:

1. Bapak Imam Baihaqi, S.T., M.Sc., Ph. D selaku Ketua Departemen Manajemen Bisnis ITS serta selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.
2. Ibu Dewie Saktia Ardiantono, ST., M. T., selaku dosen ko-pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran kepada penulis sehingga pengerjaan penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
3. Bapak Muhammad Saiful Hakim, SE, MM., selaku dosen wali penulis yang telah mendampingi dan membimbing penulis selama masa perkuliahan di Manajemen Bisnis ITS.
4. Dosen pengajar, staff, serta seluruh karyawan Departemen Manajemen Bisnis ITS yang telah banyak memberikan pembelajaran dan pengalaman berharga kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan sekuat tenaga kepada penulis.
6. Mbak Meila, Mas Fazal, Bapak Riki, Mbak Sita dan seluruh karyawan di PT. TTL yang ikut membantu dalam proses pengambilan dan pengumpulan data penelitian yang dilakukan oleh penulis.
7. Fitria, Zamrida, Diajeng, dan Dhea selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Andy Suprayogi yang juga selalu memberikan bantuan tak henti-henti untuk penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
9. Teman-teman MB-04 “G-QUSENT” yang telah menjadi keluarga kedua selama masa perkuliahan serta memberikan semangat dan kebersamaan bagi penulis.

10. Keluarga Mahasiswa Manajemen Bisnis ITS dan *Business Management Student Association* atas dukungannya selama ini.
11. Pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 <i>Service</i> (Pelayanan)	9
2.1.1 Karakteristik Pelayanan	9
2.1.2 Klasifikasi Pelayanan	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.3 Logistik.....	13
2.3.1 Fungsi Logistik.....	13
2.3.2 Logistik Maritim	15
2.3.2.1 Pelaku Bisnis di Sektor Maritim	16
2.4 Kualitas Layanan Logistik (<i>Logistic Service Quality</i>)	18
2.4.1 Kualitas layanan logistik di Sektor Maritim	19
2.5 Model ROPMIS.....	19
2.6 <i>Importance-Performance Analysis</i>	21
2.7 <i>House of Quality</i>	21
2.7.1 Tahapan penyusunan <i>House of Quality</i>	23
2.8 Penelitian Terdahulu.....	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.3 Alur Penelitian	27
3.3.1 Evaluasi Indikator.....	30
3.3.2 Penyusunan Kuesioner	32
3.3.3 Pengumpulan Data.....	34
3.3.4 Pengolahan Data	34
3.3.4.1 <i>Importance-Performance Analysis</i>	34
3.3.4.2 <i>House of Quality</i>	37
3.3.4.2.1 Penentuan <i>Customer requirements</i> (CR)	37
3.3.4.2.2 Penentuan <i>Planning matrix</i>	37
3.3.4.2.3 Penentuan <i>Technical response</i>	37
3.3.4.2.4 <i>Relationship matrix</i>	37
3.3.4.2.5 <i>Correlation matrix</i>	38
3.3.4.2.6 <i>Technical Matrix</i>	38
3.3.5 Rekomendasi	39
3.3.6 Kesimpulan dan Saran	40
BAB IV PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan	41
4.1.2 Profil Perusahaan.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi	48
4.1.4 Proses Bisnis.....	48
4.1.4.1 Alur Pelayanan	50
4.1.4.2 Alur Penerimaan/Pengiriman (kegiatan <i>receiving/delivery</i>)	52
4.2 Evaluasi Indikator Kualitas Layanan Logistik.....	54
4.3 Penyebaran Kuesioner	58
4.4 Pengumpulan Data	58
4.4.1 Data Responden.....	58
4.4.2 Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	62
4.5 Analisis Data.....	63
4.5.1 Penilaian Indikator Kualitas Layanan Logistika	63
4.5.2 Perancangan Fokus Perbaikan	69

4.5.3	Rekomendasi.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
6.1	Kesimpulan.....	83
6.2	Rekomendasi dan Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN.....		89

(Halaman sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daya Saing Pelabuhan Indonesia 2007-2017	2
Gambar 1. 2 Arus Petikemas tahun 2017	4
Gambar 1. 3 Arus Petikemas tahun 2016	5
Gambar 2. 1 Fungsi Logistik	14
Gambar 2. 2 <i>House of Quality</i>	22
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penelitian	29
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	30
Gambar 3. 3 Alur Perancangan HOQ	30
Gambar 4. 1 Truk berbahan bakar CNG	44
Gambar 4. 2 ASC	45
Gambar 4. 3 STS	45
Gambar 4. 4 CTT	46
Gambar 4. 5 <i>Straddle Carrier</i>	47
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi	48
Gambar 4. 7 Proses Bisnis	49
Gambar 4. 7 <i>Vessel Registration, Monthly & Daily Meeting Process Flow</i>	50
Gambar 4. 8 Sistem EDI	51
Gambar 4. 8 Pengambilan <i>Gate Pass</i> oleh Pengemudi	53
Gambar 4. 9 Lapangan Penumpukan	53
Gambar 4. 10 Proses <i>Receiving</i>	54

(Halaman sengaja dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Peringkat Kualitas Infrastruktur di Indonesia tahun 2017/2018.....	2
Tabel 1. 2 Perbandingan PT. TTL, PT. TPS, dan BJTI Port tahun 2015	5
Tabel 2. 1 Peneliti-peneliti terdahulu.....	24
Tabel 2. 2 Peneliti-peneliti terdahulu (lanjutan).....	25
Tabel 3. 1 Indikator Kualitas Layanan Logistik.....	31
Tabel 3. 2 Skala Likert Tingkat Kepentingan	32
Tabel 3. 3 Skala Likert Tingkat Kepuasan	33
Tabel 3. 4 Rancangan Kuesioner Kepentingan dan Kepuasan	33
Tabel 3. 5 Data Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	35
Tabel 3. 6 Tingkat Kesuaian IPA	36
Tabel 3. 7 Nilai Relationship	38
Tabel 3. 8 Nilai Korelasi	38
Tabel 4. 1 Indikator Kualitas Layanan Logistik.....	55
Tabel 4. 2 Indikator Kualitas Layanan Logistik (lanjutan)	56
Tabel 4. 3 Indikator Kualitas Layanan Logistik (lanjutan)	57
Tabel 4. 4 Data Responden	59
Tabel 4. 5 Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	62
Tabel 4. 6 Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (lanjutan)	63
Tabel 4. 7 Hasil Tingkat Kesesuaian IPA	64
Tabel 4. 8 Customer requirements	70
Tabel 4. 9 Plannig Matrix.....	71
Tabel 4. 10 Upaya Perusahaan Terhadap Customer requirements	71
Tabel 4. 11 Upaya Perusahaan Terhadap Customer requirements (lanjutan).....	72
Tabel 4. 12 Technical response.....	73
Tabel 4. 13 Technical response (lanjutan)	74
Tabel 4. 14 Relationship matrix	74
Tabel 4. 15 Relationship matrix (lanjutan)	75
Tabel 4. 16 Correlation matrix	75
Tabel 4. 17 Correlation Matrix (lanjutan)	76
Tabel 4. 18 Technical Matrix	76
Tabel 4. 19 Technical Matrix (lanjutan)	77
Tabel 4. 20 Rancangan Fokus Perbaikan	77

(Halaman sengaja dikosongkan)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Data Hasil Survey.....	93
Lampiran 3 <i>House of Quality</i>	145
Lampiran 4 Dokumentasi.....	147
Lampiran 5 Tentang Penulis.....	149

(Halaman sengaja dikosongkan)

BAB I

PENDAHULUAN

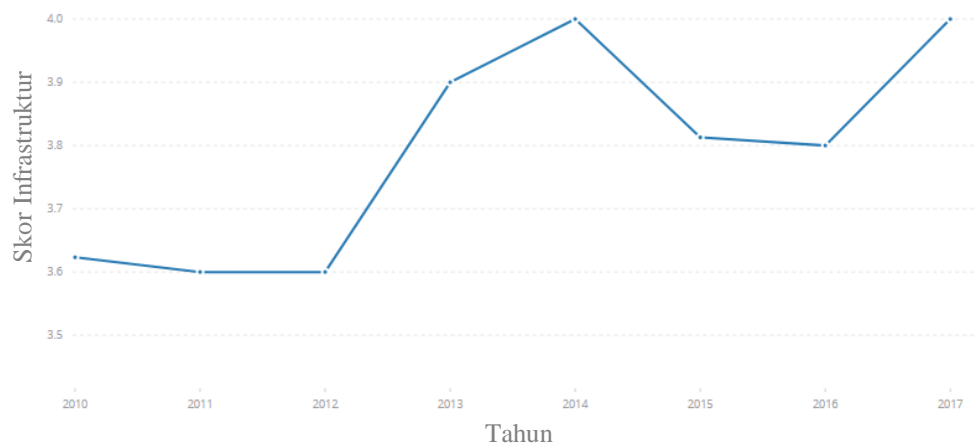
Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, batasan dan asumsi dari penelitian, serta sistematika penulisan yang menjelaskan mengenai penelitian ini secara keseluruhan.

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sangat luas, sehingga memerlukan adanya pengangkutan yang efektif dan efisien, dalam arti aman, murah, lancar, cepat, mudah, teratur, dan nyaman (Kramadibrata, 1985). Sebagai negara maritim, peranan pelabuhan sangat vital bagi kehidupan sosial ekonomi penduduknya (Sudjatmiko, 1985). Keberadaan pelabuhan yang memadai berperan penting dalam kelancaran logistik maritim dan menunjang pergerakan barang di Indonesia. Pelabuhan menjadi salah satu sarana yang paling penting dalam menghubungkan antarpulau maupun antarnegara, serta mendukung distribusi barang dalam jumlah yang besar (Bowesox, 2002). Menurut Ducruet dan Horst (2009), pelabuhan memiliki 4 fungsi, yang meliputi *gateway* (pintu gerbang suatu daerah), *interface* (tempat pertemuan 2 moda transportasi), *link* (mata rantai suatu proses transportasi), dan *industry entity* (pendorong pertumbuhan bidang usaha lain). Pelabuhan meliputi beberapa aktivitas seperti *loading/discharging* muatan ke atau dari kapal, memberikan layanan yang memiliki nilai tambah (*labeling, packaging, cross-docking*, dan lain-lain), dan sebagai pusat gudang dan distribusi (World Bank, 2007).

Pada gambar 1.1 menunjukkan skor infrastruktur pelabuhan Indonesia dari tahun 2010 hingga tahun 2017, dimana *score rangenya* dari nilai 1 (infrastruktur pelabuhan dianggap sangat terbelakang) hingga nilai 7 (infrastruktur pelabuhan dianggap efisien oleh *international standards*). Berdasarkan data dari World Economic Forum (2017), Indonesia mengalami peningkatan daya saing pelabuhan di tahun 2017 dengan skor 4. Menurut *Global Competitiveness Report 2017-2018*, daya saing pelabuhan Indonesia tersebut menempatkan Indonesia pada peringkat ke-72 dari total 137 negara, dimana peringkat tersebut mengalami perbaikan dari

tahun sebelumnya yang berada di peringkat ke-75. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan dan perbaikan infrastruktur di pelabuhan Indonesia.



Gambar 1. 1 Daya Saing Pelabuhan Indonesia 2007-2017

(Sumber: World Economic Forum, The Global Competitiveness Index 2007/2008 - 2017/2018)

Namun, jika dilakukan perbandingan antar kualitas infrastruktur di Indonesia sendiri, kualitas infrastruktur pelabuhan juga dianggap belum optimal. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur pelabuhan tidak lebih baik dari infrastruktur kereta api, infrastruktur transportasi udara, dan infrastruktur jalan. Kualitas infrastruktur pelabuhan hanya lebih baik daripada kualitas pasokan listrik. Hal tersebut menunjukkan kurangnya perhatian terhadap kualitas yang ada pada pelabuhan di Indonesia. Untuk meningkatkan kualitas pelabuhan, perlu adanya peningkatan infrastruktur dan pelayanan, serta pemantauan terhadap kinerja di pelabuhan itu sendiri.

Tabel 1. 1 Perbandingan Peringkat Kualitas Infrastruktur di Indonesia tahun 2017/2018

Jenis Infrastruktur	Peringkat
Kualitas Infrastruktur Kereta Api	30
Kualitas Infrastruktur Transportasi Udara	51
Kualitas Jalan	64
Kualitas Infrastruktur Pelabuhan	72
Kualitas Pasokan Listrik	86

(Sumber: World Economic Forum, The Global Competitiveness Index 2017/2018)

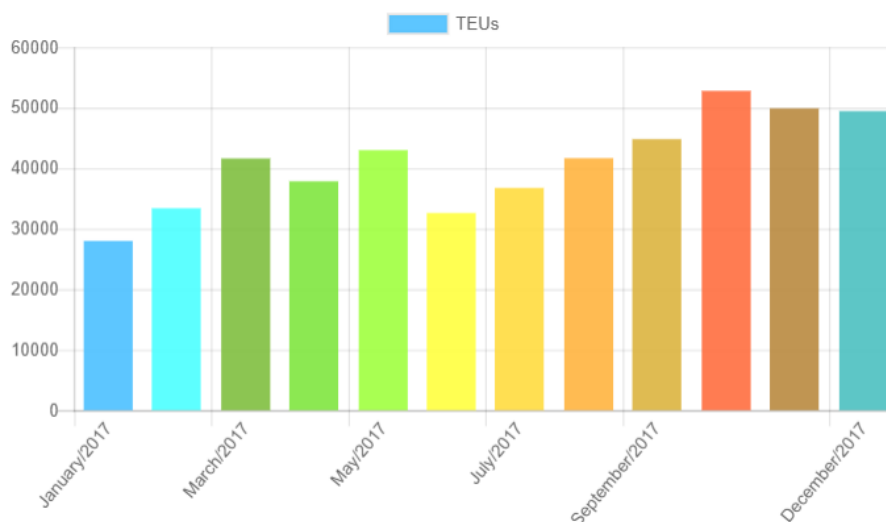
Seiring berkembangnya persaingan bisnis, *quality* dan *service* merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi *competitive advantage* suatu perusahaan.

Setiap perusahaan harus memantau kinerja layanan logistik dan terus melakukan perbaikan agar dapat memenuhi keinginan pelanggan. *Service quality* adalah perbedaan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan dibandingkan pelayanan yang sebenarnya didapatkan oleh pelanggan (Pasuraman et al., 1985). Ada beberapa dimensi yang mempengaruhi *service quality*, yang meliputi keberwujudan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut merupakan model SERVQUAL. SERVQUAL umumnya dapat diterapkan untuk mengevaluasi kualitas layanan di sektor jasa manapun (Pasuraman et al., 1988). Tetapi dalam literatur terbaru, SERVQUAL telah dianggap sebagai metode yang umum dan dianggap tidak berlaku untuk semua sektor industri. Beberapa peneliti mengklaim bahwa determinan untuk industri yang spesifik, diminta untuk memberikan metode pengukuran yang lebih akurat (Babakus & Boller, 1992; Van Dyke et al, 1997; Caro & Garcia, 2007; Ladhari, 2008). Prakash (2007) menyebutkan bahwa generalisasi dimensi kualitas tidak dimungkinkan di antara semua jenis pelayanan, sehingga pengembangan dimensi kualitas harus disesuaikan dengan masing-masing jenis layanan.

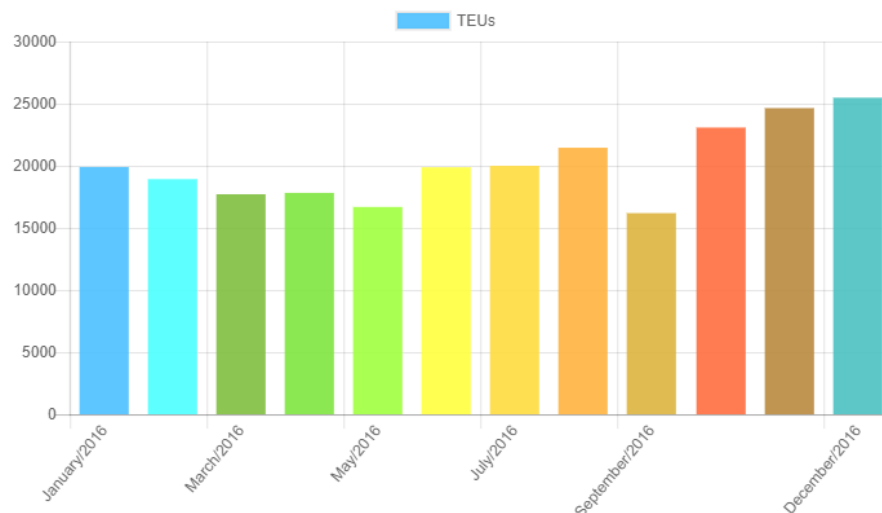
Untuk sektor maritim khususnya pelabuhan, Thai (2008) telah mengembangkan dan memvalidasi model pengukuran ROPMIS untuk mengeksplorasi konsep kualitas layanan. Model ROPMIS terdiri dari enam dimensi, diantaranya *resource* (sumber daya), *outcome* (hasil), *process* (proses), *management* (manajemen), *image* (citra), dan *social responsibility* (tanggung jawab sosial). Model ini menggabungkan elemen yang baru dikembangkan, seperti dimensi *management*, *image*, dan *social responsibility*. Jika dibandingkan dengan model SERVQUAL, model ROPMIS lebih sesuai diterapkan pada sektor pelabuhan. Hal tersebut dikarenakan pada sektor pelabuhan dimensi *image* dan *social responsibility* yang sangat penting untuk diperhatikan (Thai, 2008). Dengan menenankan pada *social responsibility*, perusahaan dapat berkontribusi meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial masyarakat, serta dampak operasinya tidak membawa dampak buruk bagi lingkungan. Karena jika terjadi kecelakaan seperti tumpahan minyak, bukan hanya *shareholder* dan *stakeholder* perusahaan yang mengalami kerugian, tapi juga pemangku kepentingan lainnya, misalnya

industri perikanan dan pariwisata. Sehingga dalam sektor pelabuhan, tanggung jawab sosial perusahaan dikaitkan dengan konsep kualitas (Thai, 2008).

Pada penelitian ini perusahaan PT. Terminal Teluk Lamong (TTL) menjadi objek amatan sebagai perusahaan jasa kepelabuhan yang melayani operator petikemas dan curah kering. PT. TTL merupakan anak perusahaan dari PT. PELINDO III. Sedangkan, PT. PELINDO III sendiri memiliki beberapa anak perusahaan lainnya, diantaranya PT. TPS (operator terminal petikemas untuk kapal internasional dan domestik), BJTI *Port* (operator terminal petikemas untuk kapal domestik dan terminal curah), PT. PHC (jasa layanan kesehatan dan asuransi), PT. *Pelindo Marine Service* (penyedia sarana bantu pelayanan pemanduan), Pelindo Daya Sejahtera (penyedia tenaga kerja *outsourcing*). Konsep yang diterapkan pada pelabuhan PT. TTL adalah pelabuhan yang ramah lingkungan dengan teknologi semi otomatis. Konsep ramah lingkungan bertujuan untuk mengurangi gas karbon, melakukan pengolahan sampah dan air, serta penggunaan energi matahari. Selain itu, PT. TTL juga dilengkapi teknologi semi otomatis, dimana alat yang ada di pelabuhan cukup dikendalikan oleh operator dari ruang kendali. Hal tersebut akan meningkatkan aspek *safety* (tidak ada resiko tertabrak maupun resiko tertimpa) dan aspek *productivity* (ketepatan, akurasi, dan kinerja yang meningkat).



Gambar 1. 2 Arus Petikemas tahun 2017
(Sumber: www.teluklamong.co.id)



Gambar 1. 3 Arus Petikemas tahun 2016

(Sumber: www.teluklamong.co.id)

Arus petikemas di PT. TTL di tahun 2017 (gambar 1.2) menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya (gambar 1.3). Pada tahun 2017, arus petikemas di PT. TTL mencapai 491,657 teus, dimana angka tersebut meningkat 103% dibandingkan tahun 2016 yang mencapai 241,775 teus. Adanya perkembangan yang pesat tersebut mendorong PT. TTL untuk memantau lagi kinerja layanan logistiknya.

Terlebih lagi, pada perbandingan dengan sesama anak perusahaan PT. PELINDO III yang memiliki bidang usaha yang sama dengan PT. TTL, yaitu PT. TPS dan BJTI *Port*, menunjukkan bahwa PT. TTL ini tertinggal cukup jauh pada aspek pendapatan usaha maupun arus petikemas (Tabel 1.2). Sedangkan, jika ditinjau dari aspek lokasi, PT. TTL memiliki lokasi yang berdekatan dengan PT. TPS dan BJTI *port*. Dengan lokasi yang berdekatan tetapi pendapatan usaha yang tertinggal cukup jauh tersebut, mendorong PT. TTL untuk bersaing dan memiliki kualitas layanan yang lebih unggul sebagai keunggulan bersaing perusahaan tersebut.

Tabel 1. 2 Perbandingan PT. TTL, PT. TPS, dan BJTI *Port* tahun 2015

	PT. TTL	PT. TPS	BJTI <i>Port</i>
Pendapatan Usaha	220 Miliar	2.173 Miliar	922 Miliar
Arus Petikemas	120.688 teus	1.350.811 teus	1.080.648 teus
Lokasi	Pelabuhan Teluk Lamong	Pelabuhan Tanjung Perak	Pelabuhan Tanjung Perak

(Sumber: *Annual Report* PT. Pelindo III tahun 2015)

Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas layanan logistik dengan menggunakan model pengukuran kualitas layanan logistik yang spesifik untuk sektor pelabuhan dan didukung metode *House of Quality* untuk merancang perbaikan. Indikator kualitas layanan yang diidentifikasi didasarkan pada metode ROPMIS yang dikembangkan oleh Thai (2008). Selanjutnya dilakukan identifikasi fokus perbaikan dengan menggunakan metode *House of Quality*. Ada beberapa penelitian sebelumnya dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas layanan logistik di sektor maritim, seperti yang dilakukan oleh Sayareh et al. (2016) dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang ditawarkan pada Shahid Rajaei Container Terminal (SRCT). Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah SERVQUAL, dimana metode tersebut merupakan model yang sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan, mengidentifikasi dan menganalisis gap yang muncul antara *service expectation* dengan *service perception*. Selain itu, penelitian tersebut juga menggunakan *Technique for Order Performance by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) yang digunakan untuk memberi peringkat kepada 9 perusahaan jasa kontainer utama yang ada di SRCT.

Selain itu, Ugboma et al. (2007) melakukan penelitian untuk mengidentifikasi dan menilai faktor penentu utama dalam *service quality* pada pelabuhan dan untuk mengetahui kualitas layanan yang ditawarkan oleh pelabuhan di Nigeria. Model yang digunakan adalah SERVQUAL dan *Customer Satisfaction Index* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pelabuhan di pelabuhan ini. Penelitian tersebut mengidentifikasi indikator penting dari *service quality* yang dapat digunakan sebagai sistem peringatan dini untuk pelabuhan, sehingga menjadi alat penting bagi manajer pelabuhan. Penelitian lainnya adalah yang digagas oleh Yeo et al. (2015), dimana penelitian tersebut mempunyai tujuan untuk mengeksplorasi dimensi *Service Quality* pada pelabuhan yaitu *Korean Container Ports*. Model yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah ROPMIS (*resource, outcome, process, management, image, dan social responsibility*) karena dianggap lebih sesuai dibandingkan model SERVQUAL yang terlalu universal dan kurang spesifik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang ingin diselesaikan dalam penelitian ini adalah mengevaluasi indikator kualitas layanan logistik yang belum memuaskan dan bagaimana meningkatkan kualitas layanan logistik pada sektor pelabuhan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang diharapkan dapat tercapai melalui penelitian ini yaitu:

1. Mengevaluasi indikator kualitas layanan logistik yang belum memuaskan
2. Mengembangkan strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan logistik pada sektor pelabuhan

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian ini terhadap beberapa pihak, antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi bagi manajemen perusahaan mengenai indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang ditawarkan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi yang digunakan untuk salah satu rujukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan atau penelitian yang berada pada kajian yang sama.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di PT. TTL
2. Layanan logistik yang diteliti adalah layanan petikemas
3. *Customer* yang dijadikan subjek penelitian adalah EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)
4. Data primer didasarkan pada *interview* manajemen internal PT. TTL

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi tentang rincian pembahasan dari penelitian ini. Berikut merupakan rincian penulisan setiap bab dalam penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, batasan dan asumsi dari penelitian, serta sistematika penulisan yang menjelaskan mengenai penelitian ini secara keseluruhan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan teori – teori yang akan menjadi pedoman atau landasan dalam penelitian ini, serta menjelaskan penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, dimulai dari alur penelitian, sumber data yang digunakan, instrumen penelitian, subjek dan lokasi penelitian, hingga teknik yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahap pengumpulan dan pengolahan data menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dan metode *House of Quality*. Bab ini juga akan menjelaskan hasil analisa dan diskusi dari tahap pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan, saran, serta rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan bagi PT. TTL dalam meningkatkan kualitas layanan logistik.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan teori – teori yang akan menjadi pedoman atau landasan dalam penelitian ini, serta menjelaskan penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya.

2.1 Service (Pelayanan)

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam Hurriyati (2005), *service* berbeda dengan produk jika dilihat melalui fisiknya, karena *service* sendiri secara prinsip tidak berwujud (*intangible*). *Service* juga didefinisikan sebagai segala aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu kelompok kepada pihak lainnya dan pada dasarnya tidak nyata, serta tidak berakibat pada suatu kepemilikan (Kotler & Keller, 2012). Secara umum dapat disimpulkan bahwa *service* meliputi kegiatan, tindakan, atau kinerja dengan sifatnya yang tidak berwujud, yang dapat ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lain, dimana produk atau jasa yang ditawarkan bisa berupa produk fisik maupun tidak dan melalui beberapa perbaikan sehingga nantinya akan memberikan kepuasan kepada konsumen.

2.1.1 Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler & Amstrong (2001) dalam Imawan (2009), perusahaan harus mempertimbangkan empat karakteristik pelayanan, antara lain:

1. Intangibility (Tidak Berwujud)

Karena sifatnya yang tidak berwujud, *service* tidak bisa dilihat, dirasakan, didengar atau dibaui sebelum dibeli. Pada umumnya, *customer* akan menilai kualitas dari sesuatu yang dapat dilihat seperti tempat, orang, harga, peralatan, dan lain-lain. Sehingga penyedia *service* memiliki tugas untuk membuat *service* dapat berwujud dalam satu atau beberapa cara.

2. Inseparability (Ketidakterpisahan)

Service memiliki hubungan langsung dan tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, baik orang maupun mesin. Interaksi penyedia *service* dengan *customer* akan mempengaruhi hasil dari *service* sendiri.

3. Service Variability (Keragaman Layanan)

Menurut Bovee, Housten, dan Thill (1995) dalam Tjiptono (1997) terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas *service*, yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian *service*, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

4. *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Service tidak dapat disimpan untuk penjualan atau pemakaian yang akan datang. Sehingga, jika *service* tidak digunakan, maka *service* tersebut akan berlalu begitu saja.

2.1.2 Klasifikasi Pelayanan

Lovelock (2007) mengklasifikasikan pelayanan menjadi tujuh kriteria, yaitu:

1. Segmen Pasar

Berdasarkan segmen pasarnya, *service* dibedakan menjadi *service* kepada konsumen (misalnya taksi, asuransi jiwa, dan pendidikan) dan *service* kepada konsumen organisasional (misalnya jasa akuntansi dan perpajakan, serta jasa konsultasi).

2. Tingkat berkewujudan (*Tangibility*)

Klasifikasi ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dan konsumen. Klasifikasi ini dibedakan menjadi *rented goods service*, *owned good service*, dan *non goods service*.

3. Keterampilan Penyedia *Service*

Berdasarkan keterampilan penyedia *servicenya*, *service* dibedakan menjadi *professional service* (seperti konsultan manajemen, konsultan hukum, dan konsultan pajak) dan *non-professional service* (seperti sopir taksi dan penjaga malam).

4. Tujuan Organisasi Jasa

Berdasarkan klasifikasi ini, *service* dibagi menjadi *commercial service* atau *profit service* (seperti bank dan penerbangan) dan *non-profit service* (seperti sekolah, yayasan, panti asuhan, dan museum).

5. Regulasi

Dalam klasifikasi ini, *service* dibedakan menjadi *regulated service* (seperti pialang, angkutan umum, dan perbankan) dan *non-regulated service* (seperti catering dan pengecatan rumah).

6. Tingkat Intensitas Karyawan

Berdasarkan klasifikasi ini, *service* dibedakan menjadi *equipment-based service* (seperti cuci mobil otomatis dan ATM) dan *people-based service* (seperti satpan, jasa akuntansi, dan konsultan hukum).

7. Tingkat Kontak Penyedia *Service* dan Pelanggan

Pada klasifikasi ini *service* dibedakan menjadi *high-contact service* (seperti bank dan dokter) dan *low-contact service* (seperti bioskop).

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (*service quality*) adalah pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas (Mulyono, 2008). *Service quality* harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 1997). Keberadaan dan pola konsumsi dari konsumen mendorong perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga pelayanan tersebut dapat menjadi *competitive advantage* bagi perusahaan.

Service quality dapat diketahui dengan cara melakukan perbandingan antara harapan pelanggan mengenai layanan terhadap layanan yang benar-benar didapatkan pelanggan. Perbandingan yang dilakukan tersebut menghasilkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan *service* yang diterima. Sehingga dari kesenjangan tersebut dapat diketahui permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang tengah dihadapi oleh perusahaan.

2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Berikut adalah penjelasan dari kelima dimensi kualitas pelayanan:

1. Keberwujudan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), keberwujudan adalah bagaimana upaya perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, dengan mengandalkan sarana dan prasarana perusahaan yang dimiliki perusahaan. Sedangkan menurut Zeithaml et al. (1985) dalam Aviliani dan Wilfridus (1997), keberwujudan adalah menekankan pada tampilan fisik, perlengkapan perusahaan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi, yang mana hal tersebut akan turut mempengaruhi dalam meningkatkan keyakinan dan persepsi pelanggan. Keberwujudan meliputi desain interior yang menarik, kebersihan perusahaan, kelengkapan fasilitas, karyawan yang sopan dan berpenampilan rapi, dan lain-lain.

2. Keandalan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dimana akan tercermin pada aspek ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Sedangkan menurut Zeithaml et al. (1985) dalam Aviliani dan Wilfridus (1997), keandalan adalah cara perusahaan dalam memenuhi janji terhadap pelayanan di perusahaan. Keandalan meliputi pelayanan yang telah disesuaikan dengan prosedur yang ada, pelayanan yang diberikan berkenan di hati konsumen dan sesuai waktu yang dijanjikan, dan lain-lain.

3. Ketanggapan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), ketanggapan adalah suatu upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan. Sedangkan menurut Zeithaml et al. (1985) dalam Aviliani dan Wilfridu (1997), ketanggapan adalah pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Ketanggapan meliputi respon tanggap terhadap keluhan konsumen, kecepatan dalam menyelesaikan masalah, sikap karyawan untuk bersedia membantu konsumen, dan lain-lain.

4. Jaminan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), jaminan adalah upaya perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, melalui pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan. Sedangkan menurut Zeithaml et al. (1985) dalam Aviliani dan Wilfridus (1997),

jaminan adalah mencakup kemampuan, kesopan-santunan, maupun sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan. Jaminan meliputi sikap ramah dalam melayani pelanggan, pengetahuan karyawan terhadap jasa yang ditawarkan, menjamin keamanan konsumen, dan lain-lain.

5. Empati

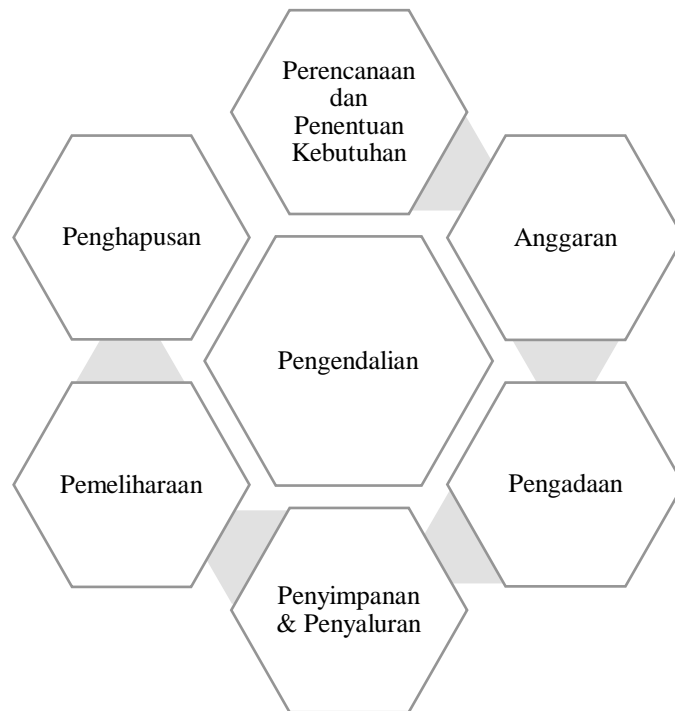
Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), empati merupakan upaya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan perwujudan sikap yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Zeithaml et al. (1985) dalam Aviliani dan Wilfridus (1997), empati adalah bagaimana perusahaan melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami atas kebutuhan para pelanggannya. Empati meliputi komunikasi yang baik terhadap konsumen, mengetahui keinginan konsumen, tersedianya layanan keluhan konsumen, dan lain-lain.

2.3 Logistik

Menurut Christoper (1998) dalam Harrison dan Hoerk (2002), logistik mencakup kegiatan mengelola, melakukan pengadaan, pergerakan, dan penyimpanan baik berupa material, barang setengah jadi, maupun produk, sehingga profitabilitas sebuah organisasi ataupun perusahaan dapat dimaksimalkan. Logistik memiliki fungsi merencanakan, melaksanakan, mengontrol secara efektif dan efisien pada proses pengadaan, pengelolaan, penyimpanan barang, pelayanan dan informasi mulai dari titik awal (*point of origin*) hingga titik konsumsi (*point of consumption*) dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen (Siagian, 2005). Sehingga logistik mencakup kegiatan perencanaan, pengelolaan, pergerakan, maupun penyimpanan terhadap barang, yang melibatkan beberapa pihak, diantaranya *supplier*, perusahaan manufaktur, *distributor*, dan *customer*.

2.3.1 Fungsi Logistik

Subagya (1996) mengemukakan ada 7 fungsi di dalam konteks logistik, yang mana fungsi-fungsi tersebut pada dasarnya merupakan sebuah siklus kegiatan atau proses logistik (Gambar 2.1). Berikut adalah penjelasannya:



Gambar 2. 1 Fungsi Logistik

(Sumber: Subagya, 1996)

1) Fungsi perencanaan dan penentuan kebutuhan

Fungsi perencanaan merupakan kegiatan menetapkan sasaran maupun acuan sebelum kegiatan logistik diselenggarakan. Sementara, fungsi penentuan kebutuhan merupakan bagian dari fungsi perencanaan, dimana fungsi ini berkaitan dengan perincian mengenai kebutuhan dan penetapan kebutuhan apa saja selama kegiatan logistik diselenggarakan.

2) Fungsi penganggaran

Fungsi penganggaran merupakan perincian dari kegiatan penentuan kebutuhan dalam skala mata uang, dengan *output* berupa jumlah biaya yang menunjukkan adanya pengarahan dan pembatasan terhadap masing-masing kebutuhan.

3) Fungsi pengadaan

Fungsi pengadaan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu dalam fungsi perencanaan, penentuan kebutuhan, dan penganggaran.

4) Fungsi penyimpanan dan penyaluran

Fungsi ini berkaitan dengan penerimaan, penyimpanan, dan penyaluran kebutuhan yang telah diadakan melalui fungsi sebelumnya, yang selanjutnya akan disalurkan kepada pihak-pihak pelaksana.

5) Fungsi pemeliharaan

Menurut Lockyer (1986), pemeliharaan merupakan upaya dalam menjaga umur pemakaian barang maupun peralatan semaksimal mungkin dengan tujuan agar peralatan dapat bekerja secara memuaskan dan meminimalkan biaya kerusakan. Dalam fungsi ini, peran logistik adalah menjaga dan menjamin setiap barang dalam kegiatan logistik agar tetap aman, sehingga umur pemakaian barang pada kegiatan logistik dapat mencapai batas waktu yang optimal.

6) Fungsi penghapusan

Dalam fungsi ini, penghapusan dilakukan pada barang yang telah mencapai titik akhir kegunaannya.

7) Fungsi pengendalian

Fungsi pengendalian merupakan fungsi inti dari pengelolaan logistik, dimana fungsi ini meliputi kegiatan pemantauan dan pengamanan keseluruhan pengelolaan logistik.

2.3.2 Logistik Maritim

Logistik maritim merupakan proses pengelolaan, pergerakan, maupun penyimpanan terhadap barang/muatan dari satu tempat ke tempat lain melalui jalur laut. Dalam sektor maritim, pelabuhan menjadi tempat untuk melakukan kegiatan logistik dari satu tempat ke tempat lainnya, dimana prosesnya berawal di pelabuhan muat dan berakhir di pelabuhan tujuan. Fungsi utama dari logistik maritim adalah untuk memindahkan barang/muatan antar pelabuhan, melakukan kegiatan bongkar muat barang/muatan, dan menghubungkan ke transportasi darat. Sedangkan, kegiatan pendukung dari logistik maritim meliputi kegiatan pergudangan, pengelolaan persediaan, kegiatan pengemasan, dan lain-lain.

2.3.2.1 Pelaku Bisnis di Sektor Maritim

Secara umum, pelaku-pelaku bisnis di pelabuhan merupakan pihak-pihak yang mewakili (perantara) kepentingan para *shipper* (pemilik barang) ataupun *buyer* (pembeli barang). Berikut beberapa pelaku bisnis dalam pelabuhan, diantaranya:

1. Perusahaan Pelayaran (*Shipping Lines*)

Perusahaan pelayaran yang sering disebut sebagai *Shipping Company* atau *Shipping Lines*, memiliki tugas utama untuk melakukan pengangkutan barang dari pelabuhan awal ke pelabuhan tujuan berdasarkan Instruksi Pengiriman (*Shipping Instruction*) barang dari *shipper*. Selain itu, *shipping lines* juga memiliki bidang usaha lainnya sebagai agen pelayaran (*shipping agent*) dan usaha-usaha lainnya yang bersifat sebagai penunjang kegiatan pelayaran. Jenis usaha *shipping lines* tersebut terdiri dari dua kategori yang meliputi:

a) Pelayaran Dalam Negeri

Pelayaran ini meliputi kegiatan pengangkutan barang yang beroperasi terbatas pada antar pelabuhan dalam satu negara dengan sifat kunjungan *liner/reguler* (berkunjung secara tetap/teratur) maupun secara *tramper* (berkunjung secara tidak tetap/tidak teratur).

b) Pelayaran Luar Negeri

Pelayaran ini meliputi kegiatan pengangkutan barang yang beroperasi antar pelabuhan dalam negeri dengan luar negeri dengan sifat kunjungan *liner/reguler* dan *tramper*.

2. Perusahaan Bongkar Muat (*Stevedoring Company*)

Perusahaan Bongkar Muat (PBM) memiliki kontribusi yang cukup penting untuk kelancaran operasional pelabuhan yaitu dengan tugas membongkar dan memuat barang dari kapal dan ke kapal, serta terlibat dalam kegiatan pergudangan dan penumpukan barang. Secara umum, terdapat tiga kegiatan utama yang termasuk dalam aktivitas *stevedoring company*, diantaranya:

a) *Stevedoring*

Stevedoring merupakan kegiatan membongkar barang dari dan ke kapal dengan menggunakan peralatan mekanis, non-mekanis, dan moda transportasi pendukungnya.

b) *Cargodoring*

Cargodoring merupakan kegiatan mengeluarkan muatan/barang dari dermaga dan mengangkut muatan/barang ke lapangan penumpukan barang dan sebaliknya.

c) *Receiving/Delivery*

Receiving merupakan kegiatan menerima barang dari pemilik barang untuk selanjutnya diletakan pada gudang/lapangan penumpukan barang. Sedangkan *delivery* merupakan kegiatan menyerahkan barang untuk disampaikan kepada pemilik barang.

Dalam melaksanakan tugasnya, PBM memiliki tanggung jawab dalam kelancaran operasional pelabuhan yang meliputi:

- Perencanaan operasional kegiatan bongkar muat kapal
- Keselamatan atas penerimaan dan penyerahan barang
- Pengaturan penggunaan tenaga kerja bongkar muat dan peralatannya sesuai kebutuhan

3. *Freight Forwarder*

Freight forwarder merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang Jasa Pengurusan Transportasi (JPT). *Freight forwarder* memiliki peran dalam pengaturan angkutan ke tempat tujuan dengan moda transportasi yang aman dan ekonomis. Selain itu, *freight forwarder* berperan sebagai perantara untuk menangani muatan antara *shipper* (pemilik barang) dan *consignee* (penerima barang) dan dengan *carrier* (pengangkut). Ruang lingkup *freight forwarder* adalah bertanggung jawab atas barang/muatan sejak diterima dari *shipper* sampai dengan diserahkan kepada *consignee*. Dalam operasionalnya, *freight forwarder* menggunakan beberapa moda transportasi pendukung yang meliputi moda transportasi laut, darat dan udara. Secara umum, *freight forwarder* memiliki tugas, diantaranya:

- a) Menerima barang/muatan
- b) Menyerahkan barang/muatan
- c) Menyimpan barang/muatan
- d) Menyiapkan barang/muatan

- e) Menyelesaikan biaya/tagihan asuransi, biaya angkutan darat/ laut dan udara, *claim* yang berhubungan dengan muatan ekspor dan impor
- f) Melakukan *packing* barang/muatan
- g) Mengukur berat atau mengukur volume muatan
- h) Menyelesaikan dokumen-dokumen terkait

Perbedaan fungsi dan tugas dari *freight forwarder* dengan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) adalah terletak pada ruang lingkup tugasnya, dimana *freight forwarder* dapat menggunakan beberapa jenis moda transportasi (laut, darat dan udara), sedangkan EMKL terbatas hanya pada moda transportasi laut.

2.4 Kualitas Layanan Logistik (*Logistic Service Quality*)

Pelayanan menjadi satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam menghadapi persaingan di berbagai sektor industri, tak terkecuali industri logistik. Seringkali perusahaan menjadikan logistik sebagai *competitive advantage* terhadap kompetitor. Menurut Bowersox, Mentzer, dan Speh (1995) dan Bowersox et al. (1992), perusahaan memanfaatkan kemampuan logistiknya sebagai alat yang efektif untuk membangun hubungan yang erat antara perusahaan dan pelanggan. Sehingga meningkatkan kualitas layanan logistik harus menjadi fokus yang terus berlanjut yang nantinya akan mendorong penyedia layanan logistik untuk tidak pernah menahan diri untuk tidak menjadi lebih dan lebih proaktif dengan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan logistik yang lebih baik dan lebih baik (Stank, Goldsby & Vickery, 1999).

Menurut Thai (2013), kualitas layanan logistik telah mengalami pengembangan dan konseptualisasi dari dua pendekatan yang bersifat subjektif dan obyektif. Pada pendekatan tersebut, layanan dianggap sebagai objek fisik yang dapat diamati dan dapat dievaluasi dengan indikator (Garvin, 1984). Kualitas layanan logistik pada pendekatan pertama ini hanya mempertimbangkan sudut pandang penyedia layanan (perusahaan), bukan kepada pelanggan. Pendekatan ini kurang efektif karena pelayanan yang harusnya ditujukan kepada pelanggan, harus mempertimbangkan dari sudut pandang pelanggan juga. Pendekatan kedua mengusulkan bahwa kualitas didasarkan pada evaluasi dan persepsi dari pelanggan.

Dengan lebih berfokus kepada persepsi pelanggan, pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa akan lebih memuaskan pelanggan.

2.4.1 Kualitas layanan logistik di Sektor Maritim

Dalam berbagai literatur tentang kualitas pengiriman (*quality shipping*), kualitas memiliki definisi yang lebih luas daripada hanya menyediakan layanan berkualitas. Menurut Hawkins (2001), Bengtson (1992), dan MPA Singapore (2000), sektor maritim khususnya pelabuhan berkaitan erat dengan aspek keselamatan kerja dan aspek perlindungan lingkungan, sehingga kedua aspek ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh pelabuhan. Pentingnya perhatian pada aspek keselamatan kerja maupun perlindungan lingkungan juga menyoroti dimensi baru dan tak terpisahkan dari layanan logistik maritim yaitu tanggung jawab sosial perusahaan.

Menurut Thai (2008), persepsi pelanggan bukan lagi satu-satunya sumber persepsi kualitas layanan, tetapi juga melihat dari kualitas manajemen (memastikan kualitas proses manajemen internal dan eksternal). Hal tersebut dianggap sama pentingnya dalam memuaskan pelanggan dengan memenuhi harapan pelanggan melalui manajemen perusahaan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada elemen eksternalnya seperti memuaskan pelanggan, tetapi juga dengan berkonsentrasi pada faktor internal di dalam organisasi. Sehingga baik pihak eksternal maupun internal memegang peranan penting dalam pemenuhan kepuasan terhadap kualitas pelayanan tersebut.

2.5 Model ROPMIS

ROPMIS merupakan model untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 dimensi. Dimensi tersebut meliputi *resources*, *outcomes*, *process*, *management*, *image*, dan *social responsibility*. Dalam sektor maritim, ke-6 dimensi tersebut dianggap lebih sesuai dibandingkan model pengukuran kualitas pelayanan lainnya. Hal tersebut dikarenakan, pada sektor maritim sendiri tidak hanya berfokus pada pemenuhan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperhatikan lingkungan sekitar terhadap dampak yang dari kegiatan operasional pelabuhan sendiri. Berikut adalah penjelasan beberapa dimensi ROPMIS (Thai, 2008):

1) *Resources-related dimension*

Dimensi ini mencakup sumber daya yang dimiliki perusahaan. Dimensi ini meliputi ketersediaan peralatan dan fasilitas, kondisi peralatan dan fasilitas, stabilitas keuangan, kemampuan pelacakan pengiriman, serta infrastruktur fisik.

2) *Outcomes-related dimension*

Dimensi ini mencakup hasil kinerja dari pelayanan yang diberikan. Dimensi ini meliputi kecepatan kinerja layanan, keandalan kinerja layanan, memberikan layanan secara konsisten, keamanan pengiriman, keandalan dokumentasi, dan harga layanan yang kompetitif.

3) *Process-related dimension*

Dimensi ini mencakup proses saat pelayanan diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini meliputi sikap dan perilaku staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, respon cepat terhadap pertanyaan pelanggan, pengetahuan tentang kebutuhan dan persyaratan pelanggan, dan penerapan IT dan EDI dalam layanan pelanggan.

4) *Management-related dimension*

Dimensi ini mencakup bagaimana keadaan manajemen internal dari perusahaan tersebut. Dimensi ini meliputi penerapan TI dan EDI dalam operasi, efisiensi dalam operasi dan manajemen, pengetahuan dan ketrampilan manajemen dan operator, memahami kebutuhan dan persyaratan pelanggan, umpan balik dari pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan atas proses operasi yang berorientasi pada pelanggan.

5) *Image/reputation-related dimension*

Dimensi ini meliputi reputasi perusahaan untuk keandalan di pasar.

6) *Social responsibility-related dimension*

Dimensi ini mencakup peran perusahaan dalam memberikan perhatian pada lingkungan dan sosial terhadap dampak operasional yang dihasilkan perusahaan. Dimensi ini meliputi perilaku dan perhatian tanggung jawab sosial untuk keselamatan manusia dan operasi yang aman bagi lingkungan.

2.6 *Importance-Performance Analysis*

Importance Performance Analysis merupakan salah satu metode yang memberi gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Matriks *Importance Performance Analysis* diklasifikasikan dengan membandingkan antara indikator kepentingan dan kinerja pada skala rendah maupun tinggi. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah kinerja pelayanannya sudah sesuai dengan kepentingan para pelanggannya. Indikator kepentingan dan kinerja tersebut diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Output metode ini adalah indikator-indikator yang memiliki kualitas layanan yang belum memuaskan. Indikator tersebut tercerminkan pada hasil perhitungan tingkat kesesuaian IPA (*Importance Performance Analysis*). Perhitungan tingkat kesesuaian IPA adalah dengan membandingkan antara skor kinerja pelayanan dengan skor kepentingan menurut pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

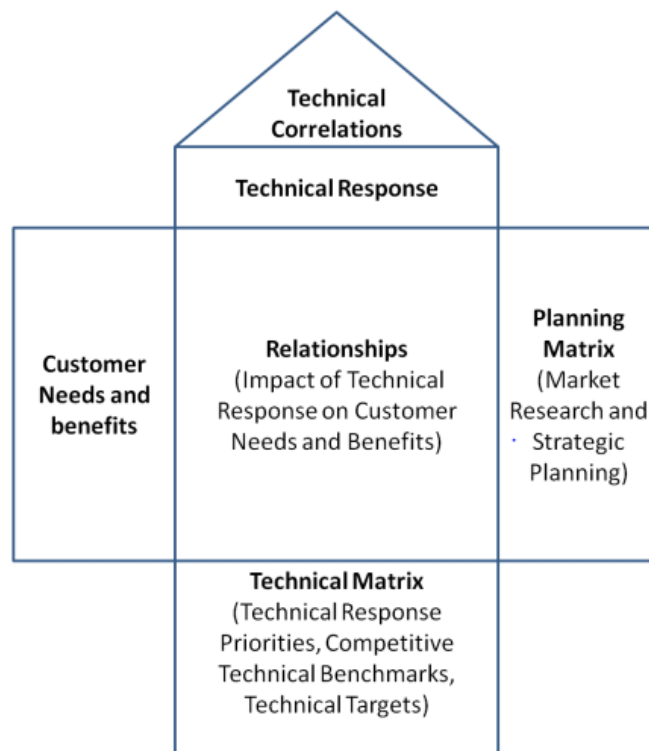
Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kepuasan kepada perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan oleh pelanggan

2.7 *House of Quality*

House of Quality merupakan matrik yang menerjemahkan *voice of customer* terhadap respon teknis atau spesifikasi teknis dari produk atau jasa yang dihasilkan. *House of Quality* berperan dalam identifikasi *Customer requirements* (CR) dan menetapkan prioritas respon teknis untuk memenuhi kebutuhan *customer* (Hauser & Clausing, 1988). Melalui komponen kebutuhan konsumen, perusahaan akan terdorong untuk berfokus pada apa yang konsumen inginkan. *House of Quality* dibagi menjadi dua bagian utama yaitu bagian horizontal yang berisi informasi berhubungan dengan konsumen dan bagian vertikal yang berisi informasi teknis sebagai respon bagi kebutuhan konsumen. Dalam matrik *House of Quality*, terdapat beberapa elemen (Gambar 2.2), berikut penjelasannya:



Gambar 2. 2 House of Quality

(Sumber: Hariri et al., 2014)

- *Customer Needs And Benefit* atau *Customer Requirement*
Berisi beberapa kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam penelitian ini, *customer requirement* diperoleh dari indikator kritis kualitas pelayanan.
- *Planning matrix*
Pada bagian ini akan dilakukan riset pasar mengenai kebutuhan konsumen yang telah ditetapkan.
- *Technical response*
Bagian ini merupakan proses menerjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam parameter, yang nantinya menjadi acuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Respon Teknis didapatkan melalui wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur dengan pihak manajemen internal yang bersangkutan.
- *Relationship matrix*
Bagian ini menunjukkan kekuatan hubungan antara komponen-komponen yang terdapat pada bagian respon teknis terhadap kebutuhan konsumen yang dipengaruhi.

- *Technical Correlations*

Bagian ini menunjukkan korelasi antara respon teknis yang satu dengan yang lainnya.

- *Technical Matrix*

Pada bagian ini terdiri dari *Technical response Priorities* (urutan tingkat kepentingan respon teknis), *Technical Benchmarking* (hasil perbandingan kinerja respon teknis terhadap kinerja pesaing), dan *Target Value* (target kinerja respon teknis).

2.7.1 Tahapan penyusunan *House of Quality*

Penelitian ini menggunakan *House of Quality*. Berikut merupakan tahapannya:

1. Identifikasi *Customer requirements (CR)*

Tahapan pertama yaitu melakukan identifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang ada. Kebutuhan pelanggan diletakkan pada sisi kiri matrik *House of Quality*.

2. Penentuan *Planning matrix*

Pada penelitian ini, *planning matrix* menggunakan bobot dari kepentingan (*importance*). *Importance* sendiri merupakan tingkat kepentingan menurut konsumen terhadap masing-masing kebutuhan konsumen. Nilai dari *importance* ini didapatkan dari *survey* kepada *customer*.

3. *Technical response*

Tahapan ini digunakan untuk menerjemahkan seluruh kebutuhan dan keinginan konsumen kedalam respon teknis, yang menunjukkan bagaimana perusahaan melakukan tindakan pemenuhan permintaan konsumen terhadap produk atau jasanya.

4. *Relationship matrix*

Pada tahap ini, dilakukan evaluasi hubungan yang terjadi antara kebutuhan konsumen dengan respon teknis. Adapun hubungan yang dimaksud dapat dibedakan menjadi 4 kategori, yaitu hubungan kuat, sedang, lemah, dan tidak ada hubungan. Hubungan ini digambarkan pada bagian tengah matrik *House of Quality*.

5. *Correlations Matrix*

Dalam kolerasi matrik ditunjukkan adanya hubungan dan keterkaitan antar respon teknis. Hubungan keterkaitan ditunjukkan dengan simbol tertentu, yang menunjukkan hubungan positif yang kuat/ sedang ataupun hubungan negatif yang kuat/ sedang.

6. *Technical matrix*

Tahap ini merupakan proses dalam menentukan prioritas respon teknis, yang akan dilakukan perbaikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Nilai-nilai tersebut dimasukkan kedalam kolom yang terletak dibagian bawah matrik HOQ.

2.8 Penelitian Terdahulu

Berikut akan dijelaskan mengenai beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan atau referensi dalam penelitian ini:

Tabel 2. 1 Peneliti-peneliti terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Fokus Penelitian
1	Thai (2008)	<i>Service Quality In Maritime Transport: Conceptual Model And Empirical Evidence</i>	Penelitian ini dilakukan untuk memperluas pengetahuan mengenai definisi konsep <i>service quality</i> dalam konteks maritim. Dalam penelitian ini, digagas sebuah <i>conceptual model</i> baru mengenai <i>service quality</i> . Model tersebut adalah ROPMIS, yang merupakan pengembangan dari model SERVQUAL. Model yang ada dalam penelitian ini diimplementasikan dalam skripsi pengukuran kualitas layanan di PT. TTL.
2	Yeo, Thai, & Roh (2015)	<i>An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korean Container Ports</i>	Penelitian ini tujuannya untuk mengeksplorasi dimensi <i>service quality</i> pada pelabuhan di <i>Korean Container Ports</i> . Model yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah ROPMIS, yaitu model yang dikembangkan oleh Thai (2008). Dalam penelitian ini, indikator <i>service quality</i> mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan tersebut dilakukan dengan menggunakan <i>PSQ Scale</i> .
3	Sayareh, Iranshahi, & Golfakhrabadi (2016)	<i>Service Quality Evaluation And Ranking Of Container Terminal Operators</i>	Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan adalah sangat penting untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang ada, tak terkecuali dalam <i>container market</i> .

Tabel 2. 2 Peneliti-peneliti terdahulu (lanjutan)

No	Peneliti	Judul Penelitian	Fokus Penelitian
4	Yola & Budianto (2013)	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Penelitian ini mengidentifikasi terhadap indikator yang perlu atau tidak untuk diperhatikan menggunakan matrik IPA. Dalam penelitian ini, ditunjukkan bahwa beberapa indikator yang termasuk pada kuadran A perlu untuk diperhatikan karena pada dasarnya indikator dianggap penting tetapi memiliki belum memuaskan. Penelitian ini menjadi bahan rujukan dalam melakukan prioritas kepentingan terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan.
5	Shrivastava (2016)	<i>House of Quality: An Effective Approach to Achieve Customer Satisfaction & Business Growth in Industries</i>	Penelitian ini menghasilkan metode <i>House of Quality (HOQ)</i> , yakni <i>framework</i> yang digunakan untuk <i>quality improvement</i> . Dalam hal ini, HOQ membantu mengidentifikasi perbaikan yang dapat diambil. Penelitian ini dijadikan sebagai bahan rujukan dalam melakukan perbaikan terhadap <i>logistics service quality</i> .

(Halaman sengaja dikosongkan)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, dimulai dari alur penelitian, sumber data yang digunakan, instrumen penelitian, subjek dan lokasi penelitian, hingga teknik yang digunakan untuk menganalisis data.

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini melakukan sebuah perbaikan masalah pada perusahaan jasa kepelabuhan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian adalah masalah kualitas layanan logistik. Sehingga desain dari penelitian adalah studi kasus, dan hasil dari penelitian ini berupa penyelesaian masalah yang dibutuhkan perusahaan dalam bentuk indikator-indikator yang belum memuaskan dalam kualitas layanan dan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* dan *House of Quality*. Metode *Importance Performance Analysis* merupakan metode untuk menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing indikator. Sementara, *House of Quality* digunakan dalam menentukan fokus perbaikan.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan dalam rentang waktu dimulai dari bulan April hingga Mei 2018 di PT. Terminal Teluk Lamong. Pengambilan data bersumber dari diskusi dengan manajemen internal terkait dan *customer* perusahaan sebagai responden kuesioner untuk mengukur kualitas layanan logistik.

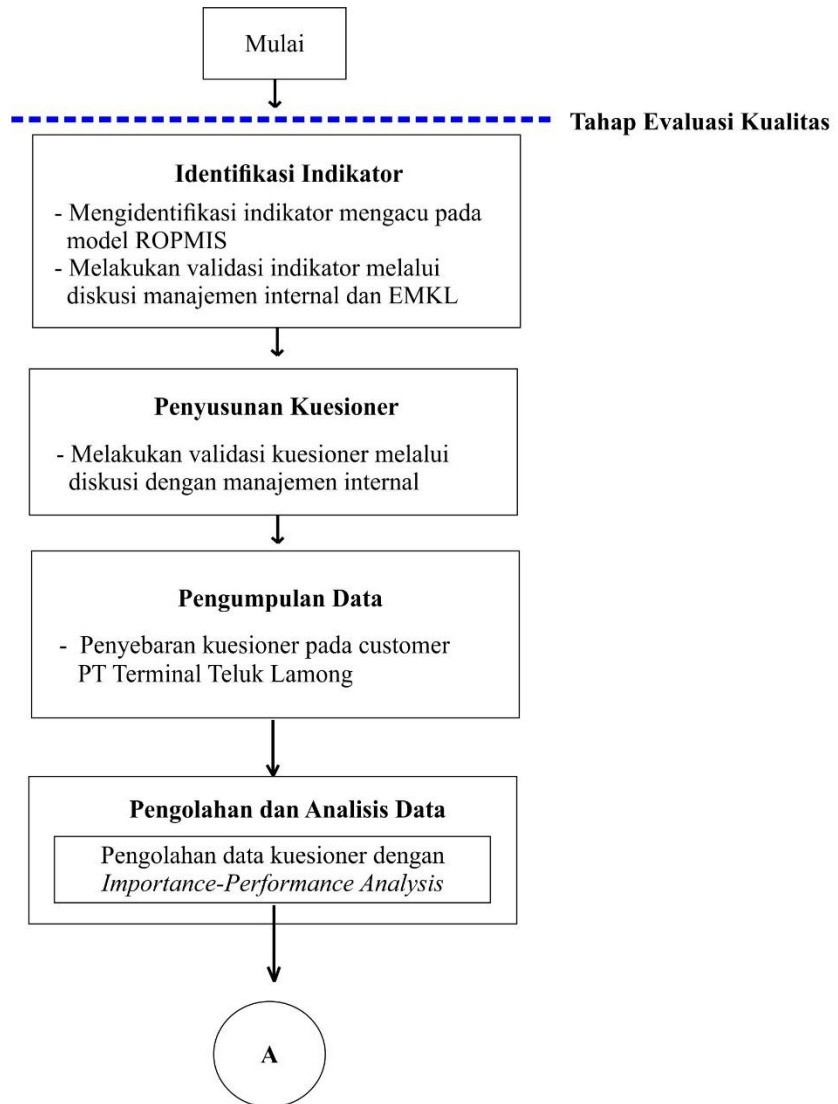
3.3 Alur Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua tahap, yaitu tahap evaluasi kualitas layanan logistik dan tahap perbaikan kualitas layanan. Dalam tahap evaluasi kualitas layanan logistik, hal pertama yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi indikator kualitas layanan logistik yang didapatkan dari literatur. Selanjutnya dilakukan diskusi dengan manajemen internal untuk memvalidasi indikator kualitas layanan logistik. Validasi dilakukan kepada pihak eksternal PT. TTL yaitu

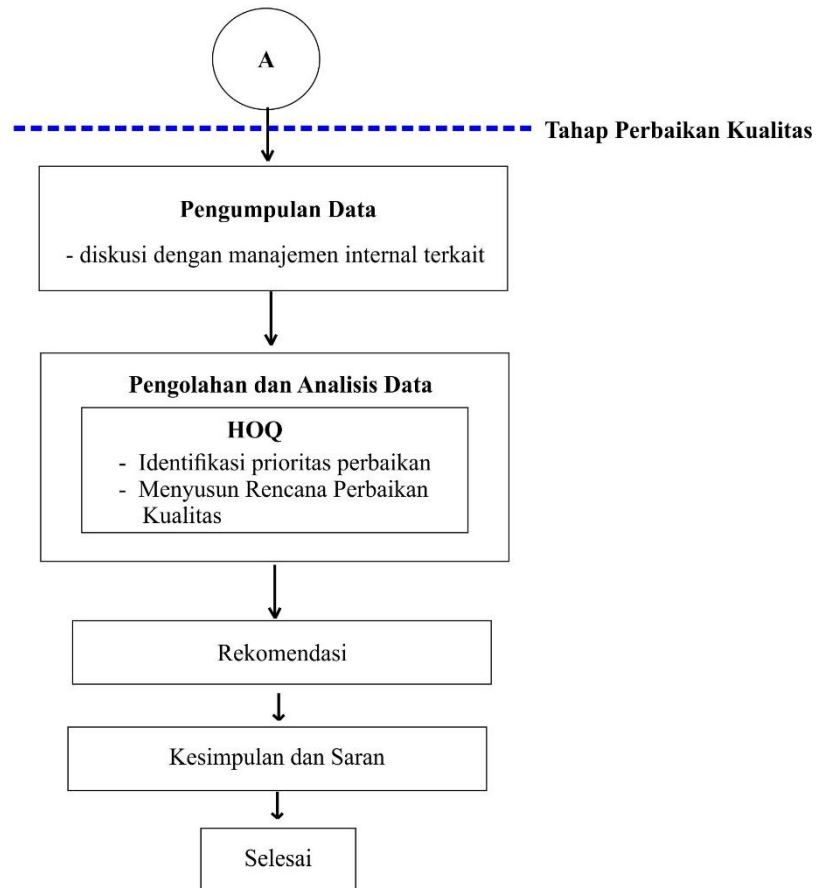
customer EMKL dan pihak internal PT. TTL yaitu manajemen internal terkait. Validasi tersebut dilakukan dengan tujuan menyesuaikan indikator yang ada dengan kondisi eksisting perusahaan. Setelah indikator tervalidasi, kuesioner disusun berdasarkan indikator tersebut. Kuesioner disebarakan kepada *customer* PT. TTL (EMKL). Sebelum dilakukan tahap pengumpulan data, kuesioner yang telah disusun akan melalui tahap validasi dengan manajemen internal terkait untuk menyesuaikan pernyataan pada kuesioner dengan kondisi eksisting perusahaan. Tahap pengumpulan data dilakukan terhadap *customer* PT. TTL melalui survey.

Setelah didapatkan data dari *survey* pengukuran kualitas layanan logistik kepada *customer* PT. TTL, data kemudian diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Metode ini digunakan untuk mengetahui indikator apa saja yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasannya rendah. Hal tersebut mencerminkan kinerja pelayanan yang diberikan belum sesuai kepentingan dari *customer*, sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya. Tahap kedua pada penelitian ini adalah tahap perbaikan kualitas. Perbaikan kualitas dimulai dengan merancang matrik *House of Quality* yang meliputi identifikasi *customer requirements* mengenai kualitas layanan yang ada, dimana *customer requirements* tersebut didasarkan pada hasil metode *Importance Performance Analysis*. Kemudian, indikator yang perlu dilakukan perbaikan dikonversikan kedalam *customer requirements*. Setelah diketahui *customer requirements*, maka *technical response* atau upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tersebut dapat teridentifikasi. Selanjutnya dilakukan pembobotan pada setiap *technical response* untuk mendapatkan urutan *technical response* sebagai prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan.

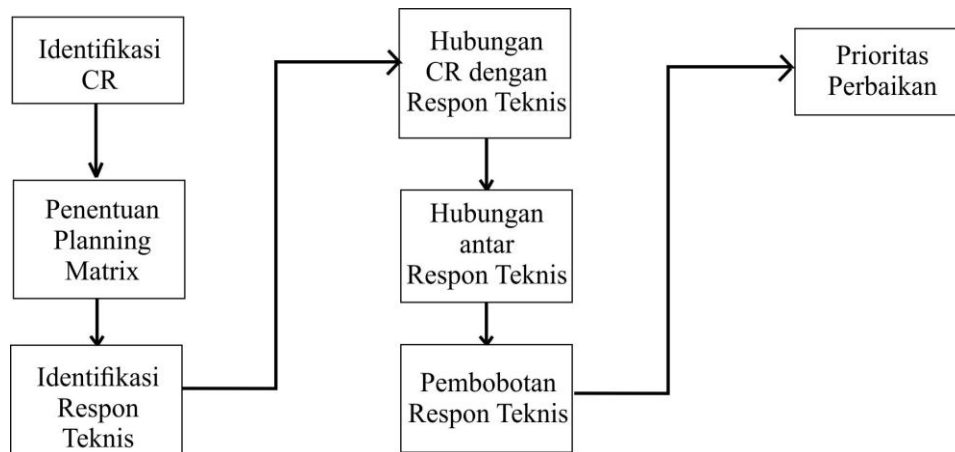
Dari dua tahap yang ada dalam penelitian ini kemudian akan diidentifikasi rekomendasi perbaikan, kemudian ditarik kesimpulan dan saran yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan logistik. Tahapan dalam penelitian ini ditampilkan berupa *flowchart* pada Gambar 3.1, Gambar 3.2, dan Gambar 3.3.



Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian



Gambar 3. 2 Flowchart Penelitian (lanjutan)



Gambar 3. 3 Alur Perancangan HOQ

3.3.1 Identifikasi Indikator

Untuk mendukung peneliti dalam pengumpulan data, literatur terdahulu yang membahas mengenai topik yang sejenis dipelajari terlebih dahulu. Teori mengenai kualitas layanan logistik, evaluasi layanan logistik, dan skala yang

digunakan dalam pengukuran dijadikan acuan dalam penelitian ini. Thai (2008) telah melakukan perbandingan terhadap literatur-literatur dalam konteks maritim, dan didapatkan 6 dimensi yang penting untuk diperhatikan dalam sektor maritim, yang mana terdapat pada model ROPMIS. Hasil perbandingan literatur tersebut membantu penulis dalam menyesuaikan literatur dan membangun kerangka penelitian secara terstruktur serta memberikan gambaran untuk penelitian selanjutnya. Indikator kualitas layanan logistik yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 24 indikator yang didasarkan pada 6 dimensi. Indikator kualitas layanan logistik dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Indikator Kualitas Layanan Logistik

Dimensi	No	Indikator	Kode
<i>Resources</i> (Sumber Daya)	1	Ketersediaan peralatan dan fasilitas	SQ1
	2	Kondisi peralatan dan fasilitas	SQ2
	3	Kestabilan keuangan	SQ3
	4	Kemampuan <i>tracing & tracking</i>	SQ4
	5	Infrastruktur fisik	SQ5
Outcomes (Hasil)	6	Kecepatan kinerja pelayanan	SQ6
	7	Keandalan kinerja layanan	SQ7
	8	Memberikan pelayanan secara konsisten	SQ8
	9	Keamanan pengiriman	SQ9
	10	Keandalan dokumentasi	SQ10
	11	Harga yang kompetitif	SQ11
Process (Proses)	12	Sikap dan perilaku staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	SQ12
	13	Respon cepat terhadap pertanyaan dan permintaan pelanggan	SQ13
	14	Pengetahuan tentang kebutuhan dan persyaratan pelanggan	SQ14
	15	Penerapan IT dan EDI dalam layanan pelanggan	SQ15
	16	Penerapan IT dan EDI dalam operasi	SQ16
Management (Manajemen)	17	Efisiensi dalam operasi dan manajemen	SQ17
	18	Pengetahuan dan keterampilan manajemen dan operator	SQ18
	19	Memahami kebutuhan pelanggan	SQ19
	20	Umpan balik dari pelanggan	SQ20
	21	Perbaikan proses operasi yang berkelanjutan dan berorientasi pada pelanggan	SQ21
	22	Reputasi perusahaan untuk keandalan di pasar	SQ22
<i>Image</i> <i>Social Responsibility</i> (Tanggung Jawab Sosial)	23	Perilaku bertanggung jawab pada lingkungan dan memperhatikan keselamatan manusia	SQ23
	24	Operasi yang aman bagi lingkungan	SQ24

(Sumber: Thai, 2008)

Dalam model ROPMIS, terdapat 6 dimensi kualitas pelayanan dengan 24 indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, 24 indikator

tersebut akan dilakukan tahap validasi oleh *customer* EMKL dan manajemen internal terkait, yaitu *Corporate Planning Department* dan *Marketing & Customer Service Departement*. Validasi tersebut dilakukan dengan memeriksa dan melakukan relevansi antara indikator-indikator yang didapatkan dari *review* studi literatur dengan kondisi PT. TTL. Indikator yang didapatkan dari literatur bersifat dinamis karena hasil dari validasi tersebut berupa menambahkan, mengubah, maupaun menghilangkan indikator, sehingga indikator akan lebih mencerminkan kondisi eksisiting dari perusahaan.

3.3.2 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang akan disusun dalam penelitian ini disesuaikan dengan literatur dan sudah melewati diskusi dengan pihak manajemen internal perusahaan yang berkaitan dengan kualitas layanan logistik. Kuesioner tersebut yang akan digunakan peneliti untuk melakukan *survey* kepada *customer* PT. TTL. Kuesioner penelitian dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Kuesioner tingkat kepentingan

Bagian ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang meliputi kebutuhan pelanggan akan keinginan mereka yang merupakan cerminan dari harapan pelanggan akan pelayanan yang seharusnya diberikan. Penilaian pada kuesioner tingkat kepentingan ini menggunakan skala likert dengan lima poin bobot pernyataan sikap. Skala penilaian yang digunakan pada penelitian beserta keterangan dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3. 2 Skala Likert Tingkat Kepentingan

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

2. Kuesioner tingkat kepuasan

Bagian ini berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang benar-benar diterima oleh pelanggan. Kuesioner tingkat kepuasan ini menggunakan skala likert dengan lima poin bobot pertanyaan sikap. Skala penilaian yang digunakan pada penelitian beserta keterangan dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3. 3 Skala Likert Tingkat Kepuasan

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Dari kedua bagian kuesioner tersebut, rancangan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3. 4 Rancangan Kuesioner Kepentingan dan Kepuasan

Skala Penilaian Kepentingan terhadap Indikator					Pernyataan Indikator	Skala Penilaian Kepuasan terhadap Indikator				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Sumber Daya Perusahaan										
					SQ1					
					SQ2					
					SQ3					
					SQ4					
					SQ5					
Hasil Pelayanan										
					SQ6					
					SQ7					
					SQ8					
					SQ9					
					SQ10					
					SQ11					
Proses Pelayanan										
					SQ12					
					SQ13					
					SQ14					
					SQ15					
Manajemen Perusahaan										
					SQ16					
					SQ17					
					SQ18					
					SQ19					

Skala Penilaian Kepentingan terhadap Indikator					Pernyataan Indikator	Skala Penilaian Kepuasan terhadap Indikator				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Reputasi Perusahaan										
					SQ20					
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan										
					SQ21					
					SQ22					
					SQ23					
					SQ24					

3.3.3 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari dua tahap, yaitu:

1. Tahap pengumpulan data yang dilakukan kepada pihak eksternal TTL, yaitu pengumpulan data melalui survey kepada *customer* PT. TTL. Dalam kuesioner tersebut akan diketahui kesenjangan antara tingkat kepuasan kinerja dengan tingkat kepentingan menurut *customer*.
2. Tahap pengumpulan data yang dilakukan kepada pihak internal TTL, yaitu pengumpulan data dalam melalui diskusi untuk mendapatkan data pendukung dalam mengembangkan *framework House of Quality* dalam menentukan prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang belum memuaskan.

3.3.4 Pengolahan Data

3.3.4.1 Importance-Performance Analysis

Pada *Importance Performance Analysis*, terdapat beberapa tahapan yang perlu dilakukan, diantaranya:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tiap indikator

Sebelum melakukan perhitungan pada metode *Importance Performance Analysis*, tingkat kepuasan dan kepentingan indikator harus diketahui terlebih dahulu, dimana rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Yola & Budianto, 2013):

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = Skor rata- rata tingkat kepuasan

X_i = Skor penilaian kepuasan

\bar{Y} = Skor rata- rata tingkat kepentingan

Y_i = Skor penilaian kepentingan

n = Jumlah responden

Dengan menggunakan rumus tersebut, tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan diketahui untuk masing-masing indikator (Tabel 3.5).

Tabel 3. 5 Data Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

No	Kode	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
1	SQ1		
2	SQ2		
3	SQ3		
4	SQ4		
5	SQ5		
6	SQ6		
7	SQ7		
8	SQ8		
9	SQ9		
10	SQ10		
11	SQ11		
12	SQ12		
13	SQ13		
14	SQ14		
15	SQ15		
16	SQ16		
17	SQ17		
18	SQ18		
19	SQ19		
20	SQ20		
21	SQ21		
22	SQ22		
23	SQ23		
24	SQ24		

2. Melakukan Perhitungan Tingkat Kesesuaian IPA

Tingkat kesesuaian IPA ini bertujuan untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu untuk dilakukan perbaikan, dimana indikator tersebut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Tingkat kesesuaian IPA dilakukan dengan melakukan perbandingan antara skor

tingkat kepuasan dengan skor tingkat kepentingan. Rumus yang digunakan adalah (Yola & Budianto, 2013):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

Melalui rumus tersebut, akan didapatkan hasil tingkat kesesuaian IPA (Tki) kurang dari 100%, sama dengan 100%, maupun lebih dari 100% untuk masing-masing indikator (Tabel 3.6). Jika tingkat kesesuaian IPA (Tki) kurang dari 100%, maka indikator tersebut belum memenuhi harapan *customer*. Sedangkan, jika tingkat kesesuaian IPA (Tki) sama dengan 100% maka indikator tersebut sudah seperti apa yang *customer* harapkan. Dan jika tingkat kesesuaian IPA (Tki) lebih dari 100%, maka indikator tersebut melebihi dari harapan *customer*.

Tabel 3. 6 Tingkat Kesuaian IPA

No	Kode	Skor Penilaian Kepuasan (Xi)	Skor Penilaian Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	SQ1			
2	SQ2			
3	SQ3			
4	SQ4			
5	SQ5			
6	SQ6			
7	SQ7			
8	SQ8			
9	SQ9			
10	SQ10			
11	SQ11			
12	SQ12			
13	SQ13			
14	SQ14			
15	SQ15			
16	SQ16			
17	SQ17			
18	SQ18			
19	SQ19			
20	SQ20			
21	SQ21			
22	SQ22			
23	SQ23			
24	SQ24			

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian IPA, dapat diketahui indikator mana saja yang menyebabkan kualitas pelayanan buruk dan belum memuaskan *customer*. Indikator-indikator tersebut memiliki tingkat kesesuaian responden (Tki) dibawah 100%. Maka indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang perlu untuk diperbaiki.

3.3.4.2 *House of Quality*

Output dari analisis *Importance Performance Analysis* akan dijadikan dasar dilakukannya analisis untuk menentukan fokus perbaikan kualitas layanan logistik pada metode *House of Quality*. Dalam menentukan langkah perbaikan yang akan diambil perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan logistik, perlu dilakukan diskusi dengan manajemen internal terkait, yaitu *Corporate Planning Department* dan *Marketing & Customer Service Departement*.

3.3.4.2.1 Penentuan *Customer requirements* (CR)

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian IPA, terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan perbaikan. Beberapa indikator tersebut dikonversikan kedalam *customer requirements*. Komponen *customer requirements* merupakan komponen kebutuhan dari konsumen, yang juga disebut *voice of customer*.

3.3.4.2.2 Penentuan *Planning matrix*

Tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi bobot atau prioritas masing-masing *customer requirements* berdasarkan kondisi dan interpretasi perusahaan.

3.3.4.2.3 Penentuan *Technical response*

Penentuan *technical response* didasarkan pada *customer requirements*, dimana dalam memenuhi satu *customer requirements* akan membutuhkan satu atau lebih *technical response*. Respon Teknis dijabarkan melalui diskusi dengan manajemen internal PT. TTL.

3.3.4.2.4 *Relationship matrix*

Bagian ini menerangkan hubungan yang dapat terjadi atau mungkin terjadi antara *customer requirements* dan *technical response*, dimana hubungan tersebut dinyatakan dengan hubungan sangat kuat, sedang, lemah, mungkin ada hubungan, dan tidak berhubungan. Nilai hubungan dan penjelasan dari masing-masing nilai dapat dilihat pada Tabel 3.7.

Tabel 3. 7 Nilai Relationship		
Simbol	Penjelasan	Nilai
⊙	Hubungan Kuat	9
○	Hubungan Sedang	3
△	Mungkin ada hubungan	1
(kosong)	Tidak ada hubungan	0

(Sumber: Widodo, 2003)

3.3.4.2.5 Correlation matrix

Bagian ini menerangkan hubungan dari masing-masing *technical response*, dimana hubungan tersebut dinyatakan dengan ada pengaruh positif sedang, ada pengaruh negatif sedang, ada pengaruh positif kuat, ada pengaruh negatif, dan tidak ada pengaruh. Nilai korelasi dan penjelasan dari masing-masing nilai dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3. 8 Nilai Korelasi	
Simbol	Penjelasan
⊙	Nilai positif yang kuat
○	Nilai positif yang sedang
×	Nilai negatif sedang
#	Nilai negatif yang kuat
(kosong)	Tidak ada pengaruh

(Sumber: Widodo, 2003)

3.3.4.2.6 Technical Matrix

Tahap ini dilakukan dengan melakukan pembobotan terhadap *technical response* yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pembobotan yang dilakukan memiliki tujuan untuk menentukan prioritas *technical response*, dimana *technical*

response yang memiliki bobot tertinggi tersebut yang menjadi fokus utama dalam melakukan perbaikan pelayanan. Untuk menentukan peringkat atau prioritas, maka tahapan yang dilakukan adalah:

1. Menentukan *absolute score*, yang merupakan total dari nilai *weighted relationship* untuk setiap *technical response*, yang mewakili pentingnya masing-masing *technical response* dalam hubungannya dengan *customer requirements*. Rumus yang digunakan adalah (Park, 1998):

$$AI = \sum R_i W$$

Dimana:

AI = Bobot absolut untuk *technical response*

Ri = Nilai *relationship matrix*

W = Tingkat kepentingan pada *customer requirements*

2. Menentukan *relative score*, dimana nilai ini mencerminkan peringkat dari masing-masing respon teknis, dimana nilai tertinggi menjadi prioritas utama. Rumus yang digunakan adalah (Park, 1998):

$$RI = \frac{AI}{\sum AI_k}$$

Dimana:

RI = Bobot relatif untuk *technical response*

AI = Bobot absolut untuk *technical response*

AI_k = Bobot absolut kumulatif

3.3.5 Rekomendasi

Hasil dari *House of Quality* adalah berupa prioritas perbaikan, dimana perbaikan yang dimaksudkan didasarkan pada *technical response* perusahaan sendiri dan melewati pertimbangan tingkat kepentingan dari masing-masing *technical response*. Dari prioritas perbaikan tersebut dapat diidentifikasi urutan rekomendasi perbaikan kualitas layanan logistik yang sesuai dengan kondisi PT. TTL.

3.3.6 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir penelitian akan dilakukan penarikan kesimpulan yang akan menjawab tujuan dari penelitian ini. Peneliti akan memberikan rekomendasi untuk perbaikan TTL dan juga untuk penelitian selanjutnya.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahap pengumpulan dan pengolahan data menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* dan metode *House of Quality*. Bab ini juga akan menjelaskan hasil analisa dan diskusi dari tahap pengolahan data.

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. TTL adalah perusahaan jasa kepelabuhan yang menyediakan jasa operator terminal petikemas (domestik dan internasional) dan curah kering dengan standar pangan. PT. TTL sendiri merupakan anak perusahaan dari PT. Pelindo III. Perusahaan tersebut dibangun dengan maksud untuk mengantisipasi *over capacity* di Pelabuhan Tanjung Perak, yang merupakan pelabuhan terbesar dan tersibuk kedua di Indonesia. Sehingga keberadaan dari PT. TTL akan mengurangi kepadatan di jalur pelayaran dan mempercepat proses pengangkutan maupun distribusi barang.

Secara geografis, PT. TTL berlokasi di bagian barat Pelabuhan Tanjung Perak, tepatnya di kawasan perairan Teluk Lamong. Lokasi terminal ini sangat strategis karena berhubungan langsung dengan jalan raya, jalan tol Surabaya – Gresik, dan rencananya akan dibangun jalur monorel khusus angkutan petikemas yang akan terhubung dengan pelabuhan Tanjung Perak.

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Arus distribusi barang dari maupun ke Jawa Timur semakin padat melewati Pelabuhan Tanjung Perak. Peningkatan arus distribusi barang tersebut mendorong PT. Pelindo III untuk membangun pelabuhan lain di sekitar Tanjung Perak dengan konsep pelabuhan yang berbeda dengan pelabuhan yang sudah ada sebelumnya, yaitu PT. TTL dengan konsep *green port* pertama di Indonesia. PT. TTL mulai dibangun pada tahun 2010 dan tahap pertama pembangunan diselesaikan pada tahun 2014. Sedangkan untuk peresmian dilakukan pada tanggal 22 Mei 2015 oleh Presiden RI Joko Widodo. Pembangunan terminal tersebut merupakan salah satu pembangunan infrastruktur yang termasuk dalam program Masterplan

Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI) dikarenakan Pelabuhan Tanjung Perak dianggap sudah *over capacity*.

4.1.2 Profil Perusahaan

PT. TTL merupakan operator terminal yang berkonsep ramah lingkungan dan berteknologi semi-otomatis. Terminal ini memiliki 2 dermaga yaitu dermaga petikemas sepanjang 500 meter dan dermaga curah kering sepanjang 250 meter. Dalam pembangunannya, terminal ini direncanakan dengan kedalaman yang cukup yaitu 16 meter LWS untuk menunjang kapal-kapal besar yang akan transit ke pelabuhan Indonesia. Ketersediaan dan kesiapan infrastruktur pelabuhan menjadi salah satu aspek penting dalam menarik minat kapal-kapal asing berukuran besar untuk transit di pelabuhan Indonesia. Hal tersebut dikarenakan sebelumnya kapal asing berukuran besar enggan bersandar di pelabuhan Indonesia karena infrastruktur pelabuhan di Indonesia sendiri kurang memadai sehingga kapal asing berukuran besar lebih memilih transit di negara lain yang memiliki infrastruktur pelabuhan yang memadai.

PT. TTL menawarkan jasa operator petikemas dan curah kering. Selain itu, PT. TTL juga menawarkan jasa lain kepada para *customernya*, yang meliputi:

- Kegiatan bongkar muat muatan
- GVO (*Green Vehicle Order*), yaitu sistem *booking* truk yang berbahan bakar gas
- *Supply* air bersih ke kapal
- Pembuangan sampah dari kapal

Sedangkan *customer* yang dimiliki PT. TTL meliputi 3 *customer*, diantaranya:

a) EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)

EMKL merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang Jasa Pengurusan Transportasi (JPT), dimana memiliki peran sebagai perwakilan dari pemilik barang dan juga sebagai perantara dalam menangani muatan antara pemilik barang dengan penerima barang. EMKL sendiri bertanggung jawab atas petikemas sejak diterima dari pemilik barang hingga diserahkan kepada penerima barang. EMKL juga bertugas dalam menangani dokumen-dokumen yang diperlukan. PT.

TTL sendiri memiliki sebanyak 1000 lebih *customer* EMKL, dengan sebanyak 390 *customer* EMKL yang aktif. Dari jumlah tersebut, maka dapat dikatakan bahwa EMKL ini memiliki jumlah yang dominan. Sehingga, dalam penelitian ini, *customer* yang dijadikan subjek amatan dibatasi pada EMKL saja.

b) *Shipping Line*

Shipping line merupakan perusahaan pelayaran (pemilik kapal) yang bertugas dalam mengangkut petikemas dari pelabuhan awal ke pelabuhan tujuan. Jumlah *shipping line* yang dimiliki PT. TTL tidak sebanyak jumlah EMKL, sehingga *shipping line* ini bukan *customer* dominan di PT. TTL.

c) *Trucking*

Trucking merupakan perusahaan yang melayani jasa pengiriman barang/ muatan via darat dengan menggunakan armada truk. Dalam PT. TTL, jumlah *trucking* yang dimiliki tidak sebanyak jumlah EMKL, sehingga *trucking* ini bukan *customer* dominan di PT. TTL.

Menurut perencanaannya, PT. TTL akan melewati beberapa fase pembangunan, diantaranya:

a) Fase I (2010 - 2014)

Pada fase ini akan lebih difokuskan pada penempatan dan pembangunan infrastruktur utama seperti dermaga, lapangan penumpukan, dan lahan *interchange*. Dalam fase ini, akan dilakukan pengadaan alat bongkar muat seperti *Ship To Shore* (STS), *Ship Unloader*, dan *Automated Stacking Crane* (ASC).

b) Fase II (2014 – 2016)

Pada fase ini tidak banyak dilakukan pembangunan infrastruktur baru, tetapi lebih berfokus pada penambahan peralatan dan fasilitas bongkar muat, perluasan lahan penumpukan, pembangunan area dermaga dan lapangan penumpukan curah kering, serta pembangunan area *power plant*.

c) Fase III (2016 – 2023)

Pada fase ini dilakukan penambahan pembangunan area distribusi dan konsolidasi depo petikemas menggunakan monorail. Selain itu ada penambahan fasilitas pelabuhan seperti *Container Crane*, *Ship Unloader*, *Automated Stacking Crane*, dan lain-lain.

d) Fase IV (2023 – 2030)

Fase ini berfokus pada perluasan lokasi dermaga serta lapangan penumpukan beserta penambahan peralatan fasilitas pelabuhan.

Berikut merupakan visi dan misi dari PT. TTL. Visi perusahaan yaitu “Menjadi top 5 terminal operator di kawasan ASEAN yang berwawasan lingkungan pada tahun 2020”. Sedangkan misi PT. TTL yaitu:

- a) Menyediakan pelayanan terminal yang terintegrasi pada industri pelayaran berdasarkan SLA dan SLG serta regulasi dan standar internasional
- b) Menjamin pertumbuhan profit dan pengembangan perusahaan melalui pengelolaan terminal yang efisien, inovatif dan penggunaan teknologi terdepan dan berwawasan lingkungan
- c) Menjadikan pegawai yang kompeten dan berkinerja tinggi melalui pengembangan dan kesejahteraan

PT. TTL memiliki reputasi sebagai *green port* karena menerapkan konsep ramah lingkungan dan menggunakan peralatan dan fasilitas yang *high tech technology* dan *automatic system* untuk mendukung dan mempercepat proses bongkar muat di terminal. Berikut merupakan peralatan dan fasilitas yang digunakan oleh PT. TTL:

- a) Truk berbahan bakar CNG (*Compressed Natrium Gas*)



Gambar 4. 1 Truk berbahan bakar CNG

Sumber: <http://www.teluklamong.co.id>

Dalam menerapkan konsep ramah lingkungannya, PT. TTL memiliki kebijakan mengenai truk yang beroperasi di PT. TTL, yaitu truk pengangkut harus berbahan bakar gas atau memiliki emisi gas buang yang disarankan PT. TTL. Sehingga, truk pengangkut yang tidak berbahan bakar gas harus berhenti di area

transit dan selanjutnya menggunakan truk terminal yang berbahan bakar gas untuk mengirim petikemas ke lapangan.

b) *Automated Stacking Crane (ASC)*



Gambar 4. 2 ASC

Sumber: <http://www.teluklamong.co.id>

ASC merupakan alat pemindah (*crane*) yang otomatis (bertenaga listrik) dan menggunakan rail untuk mempermudah alur pemindahannya. Berikut merupakan spesifikasinya:

- Produktivitas/*speed* 2 kali daripada RTG
- 1 orang operator dapat mengoperasikan 4 – 6 alat secara bersamaan
- Menggunakan tenaga listrik

c) *Ship to Shore (STS)*



Gambar 4. 3 STS

Sumber: <http://www.teluklamong.co.id>

STS merupakan alat bongkar muat untuk memindahkan kontainer dari kapal ke dermaga. Berikut merupakan spesifikasinya:

- SWL : 40 ton (domestik)
 - SWL : 60 ton (internasional / *twin lift*)
 - *Lifting Height* : 40 m (16 tier)
 - Menggunakan sumber daya listrik
- d) *Combined Terminal Tractor (CTT)*



Gambar 4. 4 CTT

Sumber: <http://www.teluklamong.co.id>

Kapasitas pengangkutan CTT adalah kontainer 20 feet (2 buah) atau 40 feet container (1 buah) dan dapat dioperasikan oleh manusia atau secara otomatis menggunakan sistem komputer dengan mengikuti garis di perlintasannya. Berikut adalah spesifikasi:

- Kecepatan maksimal 35 km/jam
- Kapasitas : 60 ton
- Mesin standart Euro 4
- Dilengkapi dengan *Power Pack* (mesin gantung/mesin penggerak *portable*)
- Dilengkapi dengan *Wire Guided Navigation System* sehingga dapat bergerak secara otomatis (tanpa pengemudi)

e) *Straddle Carrier*

Alat ini digunakan untuk memindahkan kontainer dari satu truk ke truk lain atau dari truk ke lapangan penumpukan. Berikut adalah spesifikasinya:

- Mesin standart Euro 4
- Kecepatan 25 – 30 Km/jam
- *Safe Working Load (SWL)*: 50 Ton



Gambar 4. 5 Straddle Carrier
 Sumber: <http://www.teluklamong.co.id>

f) PLTMG

Dalam menunjang operasionalnya, PT. TTL mendirikan anak perusahaan, yaitu PT. Lamong Energi Indonesia (LEI) yang bergerak dibidang Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG). PT. LEI bertugas dalam pemenuhan pasokan listrik di PT. TTL.

g) Lampu LED (*Light Emitting Diode*)

Pemakaian lampu LED merupakan langkah dalam melakukan penghematan energi, dimana lampu tersebut digunakan untuk penerangan di area terminal.

h) *Sollar Cell*

Selain menggunakan lampu LED, penerangan di area terminal juga menggunakan *solar cell*, sehingga penggunaan *sollar cell* akan mengurangi emisi bahan bakar.

i) *Exhaust Gas Air Conditioner*

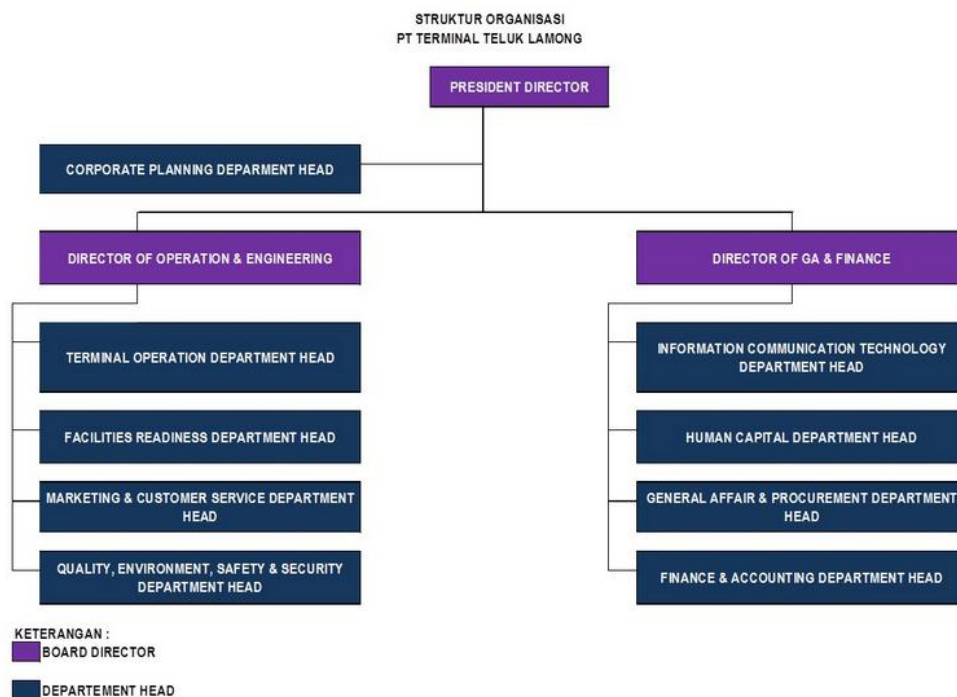
Exhaust gas digunakan untuk kantor-kantor yang memakai AC, sehingga penggunaan *exhaust gas* akan mengurangi CFC sehingga tidak merusak atmosfer.

j) *Auto Gate System – Optical Character Recognize*

Sistem ini dengan otomatis akan melakukan pencatatan terhadap kontainer yang datang melalui CCTV yang terintegrasi dengan aplikasi pada saat proses *Pre In Gate*. Sistem ini secara otomatis akan mendeteksi plat nomor truk, nomor petikemas, fisik petikemas, dan berat petikemas (timbangan).

4.1.3 Struktur Organisasi

PT. TTL dipimpin oleh 3 direksi, yaitu *President Director* sebagai posisi tertinggi di perusahaan, *Director of Operation & Engineering* yang bertanggung jawab terhadap seluruh operasi di terminal, dan *Director of GA & Finance*. Ketiga direksi tersebut membawahi 9 departemen yang dipimpin oleh kepala departemen dalam hal ini adalah Senior Manager, yang langsung bertanggung jawab kepada direktur sesuai bidang masing-masing. Struktur organisasi perusahaan secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 4.6. Pada skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada *Corporate Planning Department* dan *Marketing & Customer Service Department*.

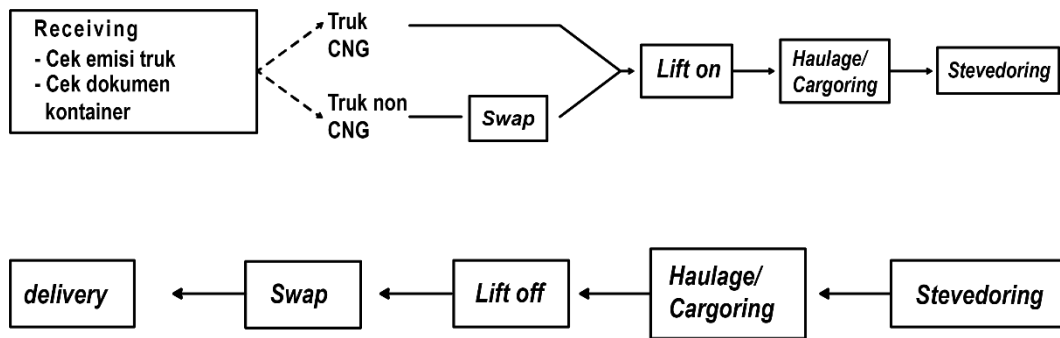


Gambar 4. 6 Struktur Organisasi

Sumber: <http://www.teluklamong.co.id>

4.1.4 Proses Bisnis

Secara umum, proses bisnis pada PT. TTL dapat dilihat pada Gambar 4.7. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing proses bisnis:



Gambar 4. 7 Proses Bisnis

a) *Receiving* dan *Delivery*

Receiving merupakan kegiatan penerimaan kontainer yang dikirim oleh pemilik barang dengan menggunakan truk kontainer. Terdapat beberapa prosedur yang dijalankan PT. TTL pada saat proses *receiving*, diantaranya:

- Pengecekan emisi truk yang digunakan oleh pemilik barang, dimana truk yang beroperasi di dalam PT. TTL harus berbahan bakar gas atau memiliki emisi gas buang yang disarankan.
- Kelengkapan dan kesesuaian dokumen kontainer yang telah dipesan sebelumnya.

Sedangkan, *delivery* merupakan proses penyerahan petikemas dari pihak terminal ke pihak penerima barang.

b) *Swap*

Swap merupakan kegiatan pergantian truk kontainer dari *pre gate*, *main gate* menuju lapangan penumpukan kontainer (*container yard*). Proses ini dilakukan karena PT. TTL mengharuskan semua truk yang akan masuk ke dalam lapangan penumpukan harus berbahan bakar gas atau memiliki emisi gas buang yang disarankan. Jika truk yang digunakan pemilik barang tidak menggunakan bahan bakar gas atau emisi gas buang yang disarankan, maka truk tersebut harus berhenti di transfer area untuk memindahkan petikemas ke truk yang dimiliki PT. TTL yang berbahan bakar gas. Dalam proses ini melibatkan beberapa beberapa alat bongkar muat seperti *Straddle Carrier* dan *Reach Stacker*.

c) *Lift On/Lift Off*

Lift on dan *Lift off* merupakan proses penanganan petikemas secara vertikal menggunakan *Automated Stacking Container (ASC)*. Pada proses ini, petikemas diangkat dari truk kemudian diletakkan di lapangan penumpukan, atau sebaliknya.

d) *Haulage/Cargodoring*

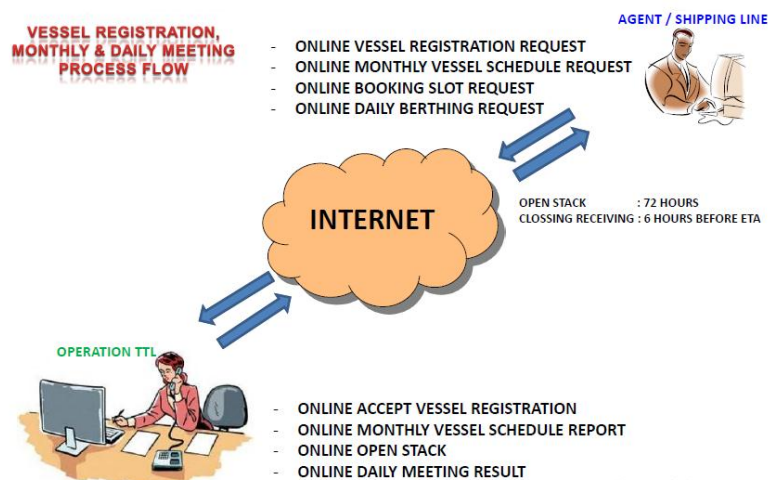
Haulage atau *Cargodoring* merupakan kegiatan mengangkut petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan atau sebaliknya dengan menggunakan *Combined Truck Terminal (CTT)*.

e) *Stevedoring*

Stevedoring merupakan proses membongkar petikemas dari kapal ke dermaga atau langsung ke CTT dan sebaliknya. Proses ini melibatkan peralatan *Ship to Shore (STS)* yang ditempatkan di atas dermaga. Cara kerja *STS crane* yaitu dengan mengambil petikemas dari kapal kemudian diturunkan ke dermaga atau ke CTT dan juga sebaliknya. Proses pembongkaran dan pemuatan petikemas harus melewati perencanaan dan persetujuan oleh pihak terminal dan pihak kapal.

4.1.4.1 Alur Pelayanan

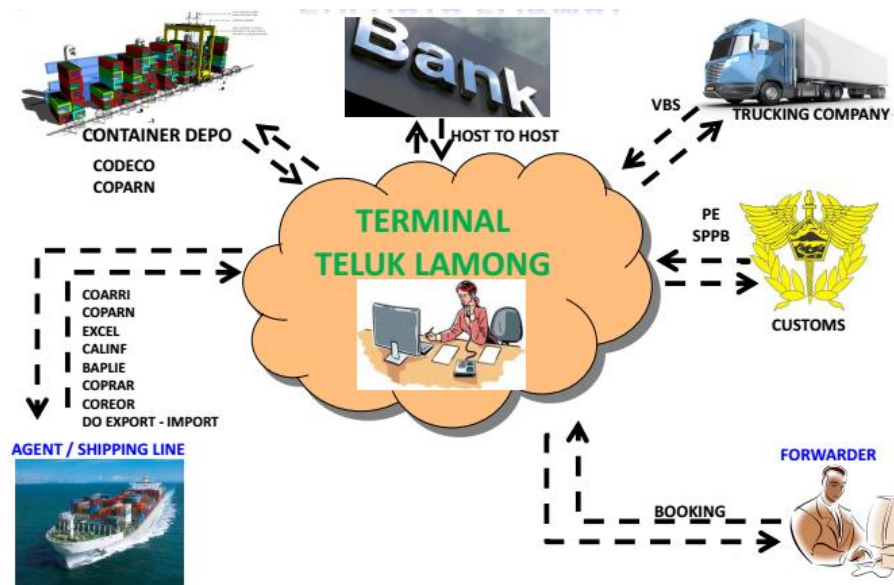
Dalam melayani pelanggannya, PT. TTL telah menerapkan sistem yang berbasis online untuk efisiensi waktu, kertas dan biaya, dimana prosedur yang diterapkan telah terintegrasi dengan EDI (*Electronic Data Interface*). Berikut merupakan alur pelayanan pada PT. TTL:



Gambar 4. 8 Vessel Registration, Monthly & Daily Meeting Process Flow

Sumber: Presentasi Sosialisasi PT. TTL, Pelindo III

Dalam proses pelayanan harian yang dilakukan, perusahaan *shipping line* perlu melakukan *request* pendaftaran kapal, *request* jadwal kapal bulanan, dan *request* slot pemesanan. Semua kegiatan tersebut dilakukan secara online, sehingga *shipping line* tidak perlu ke kantor PT. TTL untuk melakukan pendaftaran kapalnya. Selanjutnya, staf operasional PT. TTL akan menerima informasi-informasi pendaftaran kapal oleh *shipping line*. Staf operasional PT. TTL akan menerima pendaftaran kapal, membuat laporan jadwal kapal bulanan, dan melakukan *open stack*.



Gambar 4. 9 Sistem EDI

Sumber: Presentasi Sosialisasi PT. TTL, Pelindo III

Dalam menunjang kelancaran proses bisnis, PT. TTL telah menerapkan EDI yang telah terintegrasi dengan beberapa pihak, diantaranya:

a) *Shipping line*

PT. TTL telah terintegrasi EDI dengan perusahaan *shipping line*, dimana peran EDI ini adalah untuk memudahkan *shipping line* dalam menyerahkan dokumen-dokumen, yang meliputi COARRI (laporan realisasi bongkar muat peti kemas), COPARN (laporan peti kemas yang akan dimuat ke kapal), Excel, CALINF, BAPLIE (dokumen yang menjelaskan posisi peti kemas di kapal), COPRAR, COREOR, dan DO (*Delivery Order*).

b) *Forwarder* (EMKL)

Selain *shipping line*, PT. TTL juga terintegrasi dengan perusahaan EMKL. Peran EDI adalah memudahkan EMKL dalam melakukan *booking* atau *job order* secara online melalui *online booking system*.

c) *Trucking Company*

Dalam memudahkan hubungan dengan trucking company, PT. TTL memberikan fasilitas VBS (*Vehicle Booking System*) yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui online.

d) *Container Depo*

PT. TTL juga melakukan integrasi EDI dengan container depo di sekitar PT. TTL. dokumen terkait yang dibutuhkan dalam proses ini adalah CODECO (laporan pengeluaran atau penerimaan peti kemas) dan COPARN.

e) *Bank*

Dalam memudahkan sistem pembayaran, PT. TTL memberikan fasilitas host to host dengan berbagai bank.

f) *Bea Cukai*

Selain itu, PT. TTL juga terintegrasi dengan bea cukai, dimana dokumen terkait dalam proses ini adalah PE (Persetujuan Ekspor) dan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang).

4.1.4.2 Alur Penerimaan/Pengiriman (kegiatan *receiving/delivery*)

a) *Operasi Pre In Gate*

Pada proses *pre in gate*, pengemudi trailer memasuki area terminal. Pada tahap ini trailer akan melewati *Auto Gate System* yang berfungsi untuk melakukan verifikasi pada setiap trailer yang masuk. Pada proses *Auto Gate System*, TOS (*Terminal Operating System*) akan menangkap informasi mengenai nopol trailer, nomor kontainer (proses OCR), nomor chasis trailer (proses RFID), *image* fisik kontainer dan *seal* (proses *capture CCTV*), dan penimbangan berat kontainer. Dalam proses verifikasi, trailer yang tidak mengalami kendala dapat langsung menuju ke *main gate*. Sedangkan untuk trailer yang mengalami ketidaksesuaian/kegagalan verifikasi, maka portal tidak akan terbuka dan sistem akan memberitahukan pengemudi trailer untuk menuju *interchange area* melalui *fare display* terkait kegagalan verifikasi yang terjadi.

b) Operasi *Gate (Main Gate)*

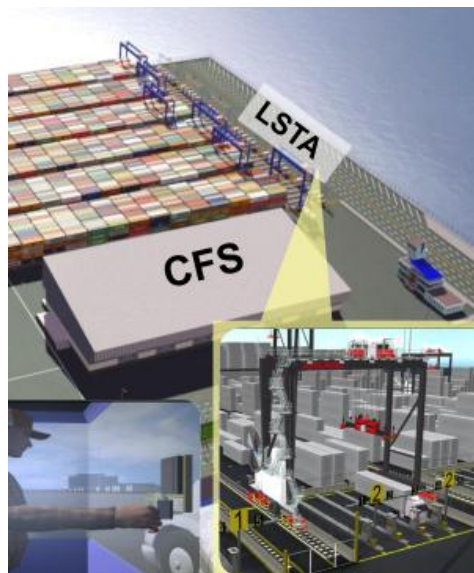


Gambar 4. 10 Pengambilan *Gate Pass* oleh Pengemudi

Sumber: Presentasi Sosialisasi PT. TTL, Pelindo III

Trailer yang berhasil melakukan verifikasi dapat langsung menuju *main gate*. Pada proses *main gate*, pengemudi trailer harus menempelkan ID *card* untuk mendapatkan *gate pass*, yang berisi informasi mengenai lokasi blok rencana penumpukan kontainer yang telah ditentukan. Setelah *gate pass* tercetak, secara otomatis portal terbuka dan pengemudi trailer dapat langsung menuju ke alamat blok yang tertera di *gate pass*.

c) Operasi Lapangan (*Receiving*)



Gambar 4. 11 Lapangan Penumpukan

Sumber: Presentasi Sosialisasi PT. TTL, Pelindo III



Gambar 4. 12 Proses *Receiving*

Sumber: Presentasi Sosialisasi PT. TTL, Pelindo III

Pengemudi trailer yang telah sampai pada blok yang telah ditentukan dapat langsung memposisikan unitnya di LSTA. Pengemudi trailer harus turun untuk memposisikan *twist lock* dan menempelkan *id card* ke *booth* untuk mendapatkan pelayanan dari ASC. Setelah menempelkan *id card*, ASC bergerak secara otomatis menuju LSTA dan mengangkat kontainer, dan sebaliknya pada proses *delivery*.

4.2 Evaluasi Indikator Kualitas Layanan Logistik

Evaluasi indikator yang dilakukan pada penelitian ini melewati 3 tahap yaitu studi literatur, validasi pihak eksternal, serta validasi pihak internal. Pada tahap pertama, studi literatur dilakukan dengan mereview beberapa metode *service quality* dalam penelitian-penelitian terdahulu. Dalam tahap ini, peneliti memilih menggunakan metode ROPMIS yang dikembangkan oleh Thai (2008), yang mana metode ini memiliki 6 dimensi dan 24 indikator kualitas layanan logistik. Penggunaan metode ROPMIS tersebut dikarenakan indikator layanan logistik pada sektor maritim khususnya pelabuhan berbeda dengan layanan logistik pada sektor umumnya. Pada sektor pelabuhan, metode ROPMIS dianggap lebih tepat untuk diterapkan, karena metode tersebut mengembangkan beberapa dimensi yang tidak ada pada metode yang lain. Dimensi yang ada pada metode ROPMIS meliputi *resources*, *outcomes*, *process*, *management*, *image*, dan *social responsibility*. Adanya dimensi *management* membuktikan bahwa kepuasan pelanggan tidak

hanya berorientasi pada pelanggan saja, namun juga berorientasi pada manajemen internal, dimana manajemen internal juga mempunyai andil dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, adanya dimensi *social responsibility* tersebut mendorong pelaku bisnis dalam sektor pelabuhan menjalankan kegiatan operasionalnya dengan memperhatikan aspek lingkungan maupun sosial, sehingga dampak operasionalnya tidak membawa dampak buruk bagi lingkungan sekitar.

Tahap kedua adalah dilakukannya identifikasi dan validasi kepada pihak eksternal PT. TTL, yaitu *customer* EMKL. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan langsung kondisi di lapangan dan melakukan diskusi langsung dengan beberapa EMKL. Dalam diskusi tersebut, beberapa EMKL diminta untuk melakukan validasi terhadap 24 indikator sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Tahap ketiga adalah validasi dengan pihak internal PT. TTL, yaitu *Marketing & Customer Service Department* dan *Corporate Planning Department*. Validasi tersebut dilakukan dengan menghilangkan, merubah ataupun menambahkan indikator, sehingga indikator-indikator yang digunakan sesuai dengan kondisi eksisting di PT. TTL. Dari hasil validasi dengan pihak eksternal maupun pihak internal PT. TTL, didapatkan 23 indikator dari 6 dimensi yang sesuai dengan kondisi eksisting PT. TTL. Hasil indikator tersebut selanjutnya akan dilakukan pengolahan menggunakan *Importance Performance Analysis*. Berikut adalah hasil identifikasi indikator yang telah divalidasi dapat dilihat pada Tabel 4.1, Tabel 4.2, dan Tabel 4.3.

Tabel 4. 1 Indikator Kualitas Layanan Logistik

Dimensi	No	Indikator	Deskripsi	Kode
<i>Resources</i> (Sumber daya)	1	Ketersediaan peralatan dan fasilitas	PT. TTL memiliki fasilitas dan peralatan yang memadai	SQ1
	2	Kondisi peralatan dan fasilitas	Fasilitas dan peralatan PT. TTL dalam kondisi yang terjamin dan terawat	SQ2
	3	Kemampuan <i>tracing & tracking</i> kontainer	PT. TTL menyediakan akses untuk melacak keberadaan kontainer	SQ3
	4	Infrastruktur fisik	PT. TTL memiliki infrastruktur fisik yang memadai	SQ4
	5	Ketersediaan sarana dan prasarana	Sarana dan pra sarana yang disediakan PT. TTL sudah memenuhi kebutuhan pelanggan	SQ5

Tabel 4. 2 Indikator Kualitas Layanan Logistik (lanjutan)

Dimensi	No	Indikator	Deskripsi	Kode
Outcomes (Hasil)	6	Kecepatan kinerja pelayanan	Layanan yang ditawarkan PT. TTL selalu cepat dan tepat waktu	SQ6
	7	Keandalan kinerja layanan	PT. TTL tanggap dan memuaskan dalam memberikan pelayanannya	SQ7
	8	Memberikan pelayanan secara konsisten	PT. TTL melayani pelanggan dengan kualitas yang sama secara terus-menerus	SQ8
	9	Keamanan barang	Selama menggunakan jasa PT. TTL tidak pernah mengalami kehilangan barang	SQ9
	10	Keandalan dokumentasi	PT. TTL memberikan kemudahan prosedur dalam dokumentasi	SQ10
	11	Harga yang kompetitif	PT. TTL menawarkan harga yang lebih murah	SQ11
Process (Proses)	12	Sikap dan perilaku staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	Hubungan komunikasi dan perilaku karyawan PT. TTL terjaga dengan baik kepada setiap pelanggan	SQ12
	13	Tanggapan cepat terhadap permintaan pelanggan	PT. TTL selalu tanggap terhadap permintaan pelanggan dengan melakukan perbaikan dan inovasi layanan secara terus-menerus	SQ13
	14	Pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan	Setiap karyawan PT. TTL mengetahui dan memahami apa yang pelanggan butuhkan	SQ14
	15	Penerapan IT dan EDI dalam layanan pelanggan	Fasilitas web acces dan online booking system yang disediakan PT. TTL sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan	SQ15
Management (manajemen)	16	Efisiensi dalam operasi dan manajemen	Kegiatan operasional di PT. TTL sudah efisien dan efektif	SQ16
	17	Pengetahuan dan keterampilan staf	Karyawan PT. TTL sudah terampil dan relevan dengan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan posisi masing-masing karyawan	SQ17

Tabel 4. 3 Indikator Kualitas Layanan Logistik (lanjutan)

Dimensi	No	Indikator	Deskripsi	Kode
	18	Menangani <i>feedback</i> dari pelanggan	PT. TTL selalu bersedia dan tanggap dalam menangani <i>feedback</i> dari pelanggan	SQ18
	19	Perbaikan terus-menerus berorientasi pada pelanggan	PT. TTL selalu memperbaiki pelayanannya yang dianggap kurang memuaskan	SQ19
	20	Reputasi perusahaan untuk keandalan di pasar	PT. TTL memiliki reputasi sebagai perusahaan yang memberikan tindakan yang cepat, tepat, dan tanggap dalam melayani pelanggan	SQ20
<i>Social Responsibility</i> (Tanggung Jawab Sosial)	21	Perilaku yang bertanggung jawab pada lingkungan	PT. TTL menerapkan konsep terminal yang berwawasan lingkungan	SQ21
	22	Fokus pada keselamatan manusia	Penerapan K3 (Keselamatan dan Keamanan Kerja) dalam kegiatan operasional	SQ22
	23	Operasi yang aman bagi lingkungan	Kegiatan operasional PT. TTL selama ini aman dan nyaman dalam lingkungan masyarakat sekitar	SQ23

Pada dimensi *resources*, terdapat 5 indikator yang ada pada metode ROPMIS. Hasil validasi menunjukkan adanya 2 indikator yang tidak sesuai, yaitu 1 indikator yang dihilangkan dan 1 indikator yang dirubah, serta 1 indikator yang ditambahkan untuk melengkapi indikator pada dimensi *resources*. Sehingga pada dimensi *resources* terdapat total 5 indikator tervalidasi. Pada dimensi *outcomes*, terdapat 6 indikator yang ada pada metode ROPMIS. Hasil validasi menunjukkan adanya 1 indikator yang tidak sesuai sehingga dilakukan perubahan. Sehingga pada dimensi *outcomes* terdapat total 6 indikator tervalidasi. Pada dimensi *process*, terdapat 4 indikator yang ada pada metode ROPMIS. Hasil validasi menunjukkan tidak adanya indikator yang dirubah, dihilangkan, maupun ditambahkan. Sehingga pada dimensi *process*, ke 4 indikator sudah sesuai dan sudah tervalidasi. Pada dimensi *management*, terdapat 6 indikator yang ada pada metode ROPMIS. Hasil validasi menunjukkan adanya 3 indikator yang tidak sesuai, yaitu 2 indikator yang

dihilangkan dan 1 indikator yang dirubah. Sehingga pada dimensi *management* terdapat total 4 indikator tervalidasi. Pada dimensi *image*, terdapat 1 indikator yang ada pada metode ROPMIS. Hasil validasi menunjukkan indikator tersebut telah sesuai dengan kondisi eksisting di PT. TTL. Sehingga pada dimensi *image* terdapat 1 indikator tervalidasi. Pada dimensi *social responsibility*, terdapat 2 indikator yang ada pada metode ROPMIS. Hasil validasi menunjukkan adanya 1 indikator yang tidak sesuai dan dilakukan perubahan, serta 1 indikator yang ditambahkan untuk melengkapi indikator pada dimensi *social responsibility*. Sehingga pada dimensi *resources* terdapat total 3 indikator tervalidasi.

4.3 Penyebaran Kuesioner

Tahap penyebaran kuesioner dilakukan setelah indikator kualitas layanan logistik diidentifikasi dan divalidasi. Dari indikator tersebut, kuesioner dirancang dan dilakukan validasi kuesioner oleh pihak internal PT. TTL (*Corporate Planning Department* dan *Marketing & Customer Service Departement*). Setelah dilakukan validasi, kuesioner akan disebar kepada pelanggan PT. TTL.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian, yaitu:

a) **Bagian I**

Bagian ini berisi pertanyaan untuk mengidentifikasi karakteristik responden, berupa data mengenai nama responden dan nama perusahaan.

b) **Bagian II**

Bagian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan logistik PT. TTL.

4.4 Pengumpulan Data

4.4.1 Data Responden

Responden yang dijadikan subjek amatan dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. TTL yang dibatasi pada EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut) saja. Pada tahun 2018, setidaknya ada 1000 lebih perusahaan EMKL yang sudah terintegrasi, namun hanya ada 390 perusahaan EMKL saja yang aktif. Sehingga dari populasi tersebut, ada sekitar 197 sampel yang akan diambil untuk selanjutnya dilakukan *survey*. Survey dilakukan dengan perwakilan perusahaan EMKL yang

khusus menangani *job order* ke PT. TTL yaitu staff *marketing*. Staff *marketing* dipilih sebagai responden karena dianggap lebih memahami mengenai kondisi di PT. TTL yang sebenarnya. Penentuan jumlah sampel tersebut dilakukan agar penelitian yang dilakukan dapat benar-benar menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada rumus slovin sebagai berikut (Sevilla, 2007):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berikut adalah *customer* EMKL yang dijadikan responden dalam penelitian ini:

Tabel 4. 4 Data Responden

Perusahaan	Jabatan
CV NEW ZIP	Staff Marketing
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	Staff Marketing
CV. PERSADA SEMESTA	Staff Marketing
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	Staff Marketing
PT ANUGRAH BALITRANS	Staff Marketing
PT ARAYA BANGUN SARANA	Staff Marketing
PT ATPL LOGISTIK	Staff Marketing
PT BDP INDONESIA	Staff Marketing
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	Staff Marketing
PT BUMI BAHARI GEMILANG	Staff Marketing
PT CITRA DELI MANDIRI	Staff Marketing
PT CJ LOGISTICS IND	Staff Marketing
PT ECCO IND	Staff Marketing
PT EMKL TIMUR INDONESIA	Staff Marketing
PT GATEWAY CONTAINER LINE	Staff Marketing
PT GITA TATA	Staff Marketing
PT INDOLINTAS LOGISTICS	Staff Marketing
PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	Staff Marketing
PT LNJ	Staff Marketing
PT MEGA SAMUDRA TAMA	Staff Marketing
PT MULTI LINTAS EXP	Staff Marketing
PT NEW ZIP EXPRESS	Staff Marketing
PT NUSA TRANS SEGARA	Staff Marketing

PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	Staff Marketing
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	Staff Marketing
PT PRATAMA LOGISTIK	Staff Marketing
PT PRIMADELTA INDOTRANS	Staff Marketing
PT PZS	Staff Marketing
PT RAHAYU	Staff Marketing
PT RENTHAR LINES	Staff Marketing
PT RGA INT	Staff Marketing
PT RISALAH JAYA	Staff Marketing
PT RITRA CARGO	Staff Marketing
PT SAMUDRAYUANA	Staff Marketing
PT SEACON LNJ TERMINAL	Staff Marketing
PT SIANTAR TOP	Staff Marketing
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	Staff Marketing
PT SIP	Staff Marketing
PT SUNAN INTI TRANS	Staff Marketing
PT SURYA BUANA SENTOSA	Staff Marketing
PT TIA SENTOSA	Staff Marketing
PT TIRTA WANA SENTOSA	Staff Marketing
PT TOLICHRIS	Staff Marketing
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	Staff Marketing
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	Staff Marketing
PT TRAUSINDRA P	Staff Marketing
PT VARIA JASA	Staff Marketing
PT WAHANA BANGUN	Staff Marketing
PT. AGILITY INTERNASIONAL	Staff Marketing
PT. AJANG LOGISTIK	Staff Marketing
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	Staff Marketing
PT. AMERTA TIRTA	Staff Marketing
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	Staff Marketing
PT. APLUS PACIFIC	Staff Marketing
PT. ARAYA B.S	Staff Marketing
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	Staff Marketing
PT. BARKAT ASRI RAYA	Staff Marketing
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	Staff Marketing
PT. CAKRAINDO MITRA	Staff Marketing
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	Staff Marketing
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	Staff Marketing
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	Staff Marketing
PT. DERMAGA	Staff Marketing
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	Staff Marketing
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	Staff Marketing
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	Staff Marketing

PT. ERNA ABADI LOGISTIK	Staff Marketing
PT. ESA ZONA EXPRESS	Staff Marketing
PT. FARINDO MITRA BUANA	Staff Marketing
PT. FI LOGISTIK	Staff Marketing
PT. FIRMAHSYAH	Staff Marketing
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	Staff Marketing
PT. GAP LOGISTICS	Staff Marketing
PT. GINA SARANA5	Staff Marketing
PT. GIO TRANS	Staff Marketing
PT. GOLDEN OCEAN LINE	Staff Marketing
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	Staff Marketing
PT. IFB INDONESIA	Staff Marketing
PT. INDATRANS LESTARI	Staff Marketing
PT. INTL TRANS LOG	Staff Marketing
PT. JASA LINTAS NEGARA	Staff Marketing
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	Staff Marketing
PT. JOTRANS	Staff Marketing
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	Staff Marketing
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	Staff Marketing
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	Staff Marketing
PT. LONG SOON INDONESIA	Staff Marketing
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	Staff Marketing
PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	Staff Marketing
PT. MITRA ABADI	Staff Marketing
PT. MMS	Staff Marketing
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	Staff Marketing
PT. NTS	Staff Marketing
PT. PRIMADENA	Staff Marketing
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	Staff Marketing
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	Staff Marketing
PT. RAKIANITA MANDIRI	Staff Marketing
PT. REFCON CARGO INT	Staff Marketing
PT. RENTHAR LINES	Staff Marketing
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	Staff Marketing
PT. SAMUDRA YUANA	Staff Marketing
PT. SAMUDRAJUANA	Staff Marketing
PT. SARANA LINTAS II	Staff Marketing
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	Staff Marketing
PT. SBN	Staff Marketing
PT. SBS	Staff Marketing
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	Staff Marketing
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	Staff Marketing
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	Staff Marketing

PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	Staff Marketing
PT. TANAH AIR RAYA	Staff Marketing
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	Staff Marketing
PT. TIA SENTOSA	Staff Marketing
PT. TIMU	Staff Marketing
PT. TIRTA NUSANTARA	Staff Marketing
PT. TJAKRINDO MAS	Staff Marketing
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	Staff Marketing
PT. TRANS MITRA GEMILANG	Staff Marketing
PT. TRANSMAX	Staff Marketing
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	Staff Marketing
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	Staff Marketing
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	Staff Marketing
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	Staff Marketing

4.4.2 Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Dalam pengukuran *Importance-Performance Analysis*, data yang diperlukan adalah tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan untuk masing-masing indikator. Data mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan didapatkan melalui *survey* kepada *customer* PT. TTL. Hasil *survey* mengenai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6.

Tabel 4. 5 Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Dimensi	Kode	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
<i>Resources</i>	SQ1	Ketersediaan peralatan dan fasilitas	4,426	3,139
	SQ2	Kondisi peralatan dan fasilitas	4,347	3,208
	SQ3	Kemampuan <i>tracing & tracking</i> kontainer	4,500	3,045
	SQ4	Infrastruktur fisik	4,302	3,842
	SQ5	Ketersediaan sarana dan prasarana	4,505	3,337
<i>Outcomes</i>	SQ6	Kecepatan kinerja pelayanan	4,554	3,366
	SQ7	Keandalan kinerja layanan	4,480	3,332
	SQ8	Memberikan pelayanan secara konsisten	4,465	3,208
	SQ9	Keamanan barang	4,322	4,396
	SQ10	Keandalan dokumentasi	4,312	4,470
	SQ11	Harga yang kompetitif	4,158	4,262

Tabel 4. 6 Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (lanjutan)

Dimensi	Kode	Indikator	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
<i>Process</i>	SQ12	Sikap dan perilaku staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	4,446	4,564
	SQ13	Tanggapan cepat terhadap permintaan pelanggan	4,401	3,812
	SQ14	Pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan	3,886	4,045
	SQ15	Penerapan IT dan EDI dalam layanan pelanggan	4,460	3,535
<i>Management</i>	SQ16	Efisiensi dalam operasi dan manajemen	4,064	4,312
	SQ17	Pengetahuan dan keterampilan staf	4,089	4,416
	SQ18	Menangani <i>feedback</i> dari pelanggan	4,361	3,871
	SQ19	Perbaikan terus-menerus berorientasi pada pelanggan	4,421	3,376
<i>Image</i>	SQ20	Reputasi perusahaan untuk keandalan di pasar	3,792	4,455
<i>Social Responsibility</i>	SQ21	Perilaku yang bertanggung jawab pada lingkungan	3,649	4,871
	SQ22	Fokus pada keselamatan manusia	4,540	4,658
	SQ23	Operasi yang aman bagi lingkungan	3,876	4,050

4.5 Analisis Data

4.5.1 Penilaian Indikator Kualitas Layanan Logistik

Setelah identifikasi indikator kualitas layanan logistik, selanjutnya dilakukan penilaian tingkat kesesuaian IPA untuk mengetahui indikator mana yang memiliki kualitas layanan kurang memuaskan. Penilaian tingkat kesesuaian IPA dilakukan dengan membandingkan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan dengan rata-rata tingkat kepentingan pelanggan pada masing-masing indikator. Penilaian tingkat kesesuaian IPA sendiri dinyatakan dalam persen (%). Kriteria pengujiannya adalah jika nilai tingkat kesesuaian dibawah 100%, maka indikator tersebut memiliki kualitas layanan yang belum memuaskan. Hal tersebut menunjukkan bahwa *customer* memiliki persepsi yang lebih tinggi dibandingkan dengan

ekspektasi yang *customer* dapatkan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan diperlukan adanya perbaikan untuk memenuhi persepsi dari *customer*. Sedangkan jika nilai tingkat kesesuaian sudah mencapai atau bahkan melebihi 100%, maka indikator tersebut sudah dianggap memuaskan. Rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kepuasan kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Tabel 4. 7 Hasil Tingkat Kesesuaian IPA

Dimensi	Kode	Skor Penilaian Kepentingan (Yi)	Skor Penilaian Kepuasan Kinerja (Xi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
<i>Resources</i>	SQ1	4,426	3,139	70,9%
	SQ2	4,347	3,208	73,8%
	SQ3	4,500	3,045	67,7%
	SQ4	4,302	3,842	89,3%
	SQ5	4,505	3,337	74,1%
<i>Outcomes</i>	SQ6	4,554	3,366	73,9%
	SQ7	4,480	3,332	74,4%
	SQ8	4,465	3,208	71,8%
	SQ9	4,322	4,396	101,7%
	SQ10	4,312	4,470	103,7%
<i>Process</i>	SQ11	4,158	4,262	102,5%
	SQ12	4,446	4,564	102,7%
	SQ13	4,401	3,812	86,6%
	SQ14	3,886	4,045	104,1%
	SQ15	4,460	3,535	79,2%
<i>Management</i>	SQ16	4,064	4,312	106,1%
	SQ17	4,089	4,416	108,0%
	SQ18	4,361	3,871	88,8%
	SQ19	4,421	3,376	76,4%
<i>Image</i>	SQ20	3,792	4,455	117,5%
<i>Social</i>	SQ21	3,649	4,871	133,5%
<i>Responsibility</i>	SQ22	4,540	4,658	102,6%
	SQ23	3,876	4,050	104,5%

Hasil penilaian tingkat kesesuaian IPA menghasilkan indikator-indikator yang memiliki kualitas layanan yang belum memuaskan dan sudah memuaskan. Dari total 23 indikator, terdapat sebanyak 11 indikator yang sudah memuaskan, meliputi indikator keamanan barang, keandalan dokumentasi, harga yang

kompetitif, sikap dan perilaku staf dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan, efisiensi dalam operasi dan manajemen, pengetahuan dan keterampilan staf, reputasi perusahaan untuk keandalan di pasar, perilaku yang bertanggung jawab pada lingkungan, fokus pada keselamatan manusia, dan operasi yang aman bagi lingkungan. Sedangkan, sebanyak 12 indikator termasuk kedalam indikator yang belum memuaskan. Berikut penjelasan dari indikator kualitas layanan logistik yang belum memuaskan:

a) Ketersediaan peralatan dan fasilitas penunjang (SQ1)

PT. TTL merupakan terminal pelabuhan berskala internasional dengan konsep yang berbeda dengan pelabuhan yang sudah ada sebelumnya. Salah satu konsep yang diusung PT. TTL adalah teknologi semi otomatis, dimana peralatan dan fasilitas yang digunakan sudah canggih dan bergerak otomatis oleh tenaga listrik. Dengan peralatan dan fasilitas tersebut, proses bisnis lebih menjamin keamanan, kecepatan serta ketepatan waktu jika dibandingkan dengan peralatan dan fasilitas pada pelabuhan lain.

Tetapi hasil *survey* menunjukkan indikator ini memiliki tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,139), padahal tingkat kepentingannya cukup tinggi (4,426). Dalam hal ini, *customer* memiliki persepsi yang cukup tinggi, tetapi tidak diimbangi dengan kepuasan kinerja yang tinggi juga. Hal tersebut menunjukkan *customer* belum merasa puas terhadap peralatan dan fasilitas penunjang yang dimiliki PT. TTL. Walaupun PT. TTL menyediakan peralatan dan fasilitas yang canggih, namun untuk peralatan dan fasilitas penunjang yang dimiliki PT. TTL tidak lengkap. Sehingga akan mengakibatkan proses bisnis akan terhambat dan waktu pelayanan akan lebih lama.

b) Kondisi peralatan dan fasilitas (SQ2)

Pada layanan logistik khususnya sektor pelabuhan, peralatan dan fasilitas merupakan aspek penting dalam menjalankan kegiatan operasional pelabuhan. Selain fasilitas dan peralatan yang harus memadai, kondisi fasilitas dan peralatan juga perlu diperhatikan. Hal tersebut dikarenakan tidak ada *customer* yang akan menggunakan jasa apabila fasilitas dan peralatan dalam kondisi yang buruk.

Hasil dari *survey* kepada pelanggan menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,208), padahal indikator ini memiliki tingkat kepentingan yang

cukup tinggi (4,347). Hal tersebut menunjukkan kondisi peralatan dan fasilitas yang ada di PT. TTL tidak dilakukan pemeliharaan secara maksimal. *Customer* menganggap PT. TTL belum serius dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk *customer*. Selain itu, kurangnya awareness dalam pemakaian fasilitas akan menyebabkan pemakaian fasilitas yang tidak benar dan cenderung asal-asalan sehingga peralatan dan fasilitas akan mudah rusak.

c) Kemampuan *tracing & tracking* kontainer (SQ3)

Selain tersedianya fasilitas dan peralatan yang memadai, industri logistik juga dituntut untuk memiliki fasilitas pelacakan barang. Pada sektor pelabuhan, *customer* membutuhkan fasilitas untuk melacak keberadaan kontainer. Dengan adanya akses untuk melacak kontainer, *customer* dapat memantau kontainernya dengan mudah. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,045), sedangkan tingkat kepentingannya tinggi (4,5). Hal tersebut menunjukkan *customer* menganggap akses pelacakan kontainer merupakan hal sangat yang penting dan harus ada pada pelabuhan. Rendahnya tingkat kepuasan kinerja disebabkan akses pelacakan kontainer yang ada pada PT. TTL belum dijalankan secara optimal dan sistemnya perlu diupgarde. Selain itu, rendahnya kualitas CCTV, OCR, dan peralatan lain juga menyebabkan akses pelacakan kontainer ini dianggap belum memadai. *Customer* masih merasa kesusahan dalam melacak keberadaan kontainer. Jika hal ini diabaikan, maka akan berdampak pada menurunnya kepercayaan dan loyalitas *customer* pada PT. TTL.

d) Infrastruktur fisik (SQ4)

Dalam proses bisnisnya, infrastruktur juga mempunyai pengaruh dalam kelancaran kegiatan operasional di PT. TTL. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang cukup rendah (3,842), sedangkan tingkat kepentingannya cukup tinggi (4,302). Hal tersebut dikarenakan area PT. TTL yang sangat luas dan infrastruktur fisik yang dimiliki PT. TTL tidak tersebar secara merata. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya *customer* yang mengeluhkan mengenai keberadaan infrastruktur, seperti kantin, mushola, dan lain-lain. Dengan tidak meratanya ketersediaan infrastruktur fisik ini cukup menyulitkan *customer* yang sedang berada di PT. TTL.

e) Ketersediaan sarana dan prasarana (SQ5)

Sarana dan prasarana juga merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam menunjang keberlangsungan proses bisnis. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang cukup rendah (3,337), sedangkan tingkat kepentingannya cukup tinggi (4,505). Rendahnya tingkat kepuasan kinerja tersebut disebabkan PT. TTL tidak memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarananya secara maksimal. Masalah yang sering terjadi di PT. TTL adalah mengenai transportasi yang disediakan untuk *customer*. Karena PT. TTL memiliki area yang luas, sehingga untuk menjangkau satu tempat ke tempat lain memerlukan transportasi seperti bus. Tetapi, bus yang beroperasi di PT. TTL kurang memadai dan sering mengalami keterlambatan hingga berjam-jam. Hal tersebut disebabkan oleh terbatasnya sarana dan prasarana yang disediakan dan tidak adanya evaluasi secara berkala baik terhadap fisik bus maupun *drivernya*.

f) Kecepatan kinerja pelayanan (SQ6)

Salah satu bentuk pelayanan secara profesional adalah dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,366), sedangkan tingkat kepentingannya sangat tinggi (4,554). Indikator ini memiliki tingkat kepentingan yang paling besar dibandingkan indikator lainnya, sehingga mengindikasikan bahwa indikator ini perlu dilakukan perhatian secara lebih dibandingkan indikator yang lain. Tetapi hasil kinerja pelayanan menurut pelanggan masih sangat kurang. Hal tersebut disebabkan karyawan yang bekerja di PT. TTL belum memiliki banyak pengalaman dalam bidang tersebut, mengingat PT. TTL merupakan perusahaan yang tergolong baru. Selain itu, karyawan cenderung kurang terlatih dalam suatu bidang pekerjaan dan kurangnya motivasi kerja karyawan juga menjadi penyebab lambatnya pelayanan pelayanan yang diberikan.

g) Keandalan kinerja layanan (SQ7)

Selain kecepatan kinerja pelayanan, aspek lain yang berpengaruh dalam kepuasan kinerja pelayanan adalah keandalan kinerja pelayanan. Jika sebuah pelayanan hanya mengandalkan kecepatan, maka belum tentu pelayanan tersebut memuaskan. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,332) dengan tingkat kepentingan yang cukup tinggi (4,480). Hal tersebut mengindikasikan bahwa karyawan tidak cukup tanggap dalam memberikan

pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut disebabkan oleh karyawan yang kurang berpengalaman, kurang terlatih, kurang motivasi untuk bekerja dengan giat, dan terbatasnya ruang pelayanan CRM yang diberikan PT. TTL.

h) Memberikan pelayanan secara konsisten (SQ8)

Pelayanan secara konsisten juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. PT. TTL dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang sama setiap waktunya. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,208), sedangkan tingkat kepentingannya cukup tinggi (4,465). Hal tersebut menunjukkan PT. TTL belum memberikan pelayanan secara konsisten. Pelayanan yang tidak konsisten tersebut disebabkan oleh karyawan yang kurang berpengalaman dan karyawan yang kurang motivasi untuk bekerja dengan giat. Selain itu, terbatasnya ruang pelayanan CRM juga menyebabkan pelayanan tidak konsisten.

i) Tanggapan cepat terhadap permintaan pelanggan (SQ13)

Semakin meningkatnya kebutuhan *customer*, tidak dapat dipungkiri bahwa permintaan *customer* semakin beragam pula. PT. TTL dituntut untuk memberikan respon cepat dalam menanggapi beragamnya permintaan *customer*. Hasil survey menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kinerja cukup rendah (3,812), sedangkan tingkat kepentingannya cukup tinggi (4,401). Hal tersebut mengindikasikan bahwa karyawan belum cukup tanggap dalam merespon permintaan *customer*. Salah satu penyebabnya adalah karyawan kurang terlatih dan kurang memahami setiap permintaan *customer*. Selain itu, kurangnya motivasi juga berpengaruh dalam lambatnya respon menanggapi permintaan pelanggan.

j) Penerapan IT dan EDI dalam layanan pelanggan (SQ15)

Semakin berkembangnya teknologi, setiap perusahaan dituntut untuk menerapkan IT maupun EDI dalam proses bisnisnya. Ditambah lagi, PT. TTL yang merupakan terminal pelabuhan berskala internasional dengan konsep berteknologi semi otomatis, sehingga mendorong PT. TTL untuk memiliki sistem yang berbasis IT dan terintegrasi dengan EDI untuk memudahkan *customer* dalam menggunakan jasa PT. TTL. Sistem online yang dimiliki PT. TTL adalah *webaces* dan *online booking system*. Sistem tersebut memudahkan *customer* dalam mengakses dan melakukan *job order* dimana saja dan kapan saja, karena cukup diakses melalui

online. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,535), sedangkan tingkat kepentingannya tinggi (4,460). Dalam hal ini, *customer* belum cukup puas dengan fasilitas webaces dan online booking system yang dimiliki PT. TTL karena fasilitas tersebut belum memenuhi kebutuhan mereka. Hal tersebut disebabkan oleh sistemnya yang sering mengalami *error*, sehingga menyebabkan *customer* harus melakukan *job order* secara manual.

k) Menangani feedback dari pelanggan (SQ18)

Feedback merupakan interaksi oleh pelanggan kepada perusahaan, setelah pelanggan menggunakan jasa maupun produk dari perusahaan tersebut. Adanya penanganan terhadap feedback, menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Hasil survey mneunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,871), sedangkan tingkat kepentingannya cukup tinggi (4,361). Rendahnya tingkat kepuasan menunjukkan PT. TTL belum secara tanggap menangani komplain maupun keluhan dari *customer*. Hal tersebut dikarenakan karyawan yang kurang berpengalaman, kurang terlatih, maupun kurang motivasi. Sehingga penanganan terhadap feedback cenderung lama.

l) Perbaikan terus-menerus berorientasi pada pelanggan (SQ19)

Lambatnya penanganan terhadap keluhan dan komplain, juga berpengaruh terhadap langkah perbaikan yang dilakukan PT. TTL, dimana PT. TTL cenderung lambat dalam melakukan perbaikan-perbaikan. Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan kinerja yang rendah (3,376), sedangkan tingkat kepentingannya cukup tinggi (4,421). Lambatnya aksi perbaikan yang dilakukan PT. TTL disebabkan oleh karyawan yang kurang berpengalaman, kurang terlatih, dan juga kurang adanya motivasi.

4.5.2 Perancangan Fokus Perbaikan

Setelah dilakukan penilaian tingkat kesesuaian IPA, didapatkan hasil sebanyak 12 indikator dari total 23 indikator yang termasuk kedalam indikator yang belum memuaskan. Indikator yang belum memuaskan tersebut perlu dilakukan perancangan fokus perbaikan dengan menggunakan metode *House of Quality*, untuk menentukan urutan prioritas perbaikan terhadap indikator tersebut. Indikator-indikator yang termasuk kedalam indikator yang belum memuaskan dikonversikan

kedalam *customer requirements* sebagai suara dari pelanggan terhadap apa yang sebenarnya pelanggan butuhkan. Hasil konversi indikator yang belum memuaskan kedalam *customer requirements* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4. 8 *Customer requirements*

Dimensi	Kode	Indikator	<i>Customer requirements</i>
<i>Resources</i>	SQ1	Ketersediaan peralatan dan fasilitas	Peralatan dan fasilitas memadai
	SQ2	Kondisi peralatan dan fasilitas	Kondisi peralatan dan fasilitas terawat
	SQ3	Kemampuan <i>tracing & tracking</i> kontainer	Akses pelacakan kontainer
	SQ4	Infrastruktur fisik	Infrastruktur fisik memadai
	SQ5	Ketersediaan sarana dan prasarana	Sarana dan prasarana memadai
<i>Outcomes</i>	SQ6	Kecepatan kinerja pelayanan	Kinerja pelayanan tepat waktu
	SQ7	Keandalan kinerja layanan	Kinerja pelayanan tanggap dan memuaskan
	SQ8	Memberikan pelayanan secara konsisten	Pelayanan konsisten
<i>Process</i>	SQ13	Tanggapan cepat terhadap permintaan pelanggan	Tanggap dalam penanganan permintaan pelanggan
	SQ15	Penerapan IT dan EDI dalam layanan pelanggan	<i>Webaces</i> dan <i>online booking system</i> memadai
<i>Management</i>	SQ18	Menangani <i>feedback</i> dari pelanggan	Tanggap dalam penanganan <i>feedback</i>
	SQ19	Perbaikan terus-menerus berorientasi pada pelanggan	Perbaikan secara terus menerus

Tahap selanjutnya adalah menentukan *planning matrix*. *Planning matrix* sendiri digunakan untuk mengidentifikasi bobot kepentingan (*importance*) dari masing-masing *customer requirements* berdasarkan kondisi dan interpretasi perusahaan. Bobot kepentingan (*importance*) didapatkan melalui survey kepada *customer* PT. TTL yang telah dilakukan pada tahap Importance Performance Analysis. Bobot kepentingan (*importance*) untuk masing-masing *customer requirements* dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Plannig Matrix

Dimensi	Kode	Customer requirements	Importance
Resources	SQ1	Peralatan dan fasilitas memadai	4,426
	SQ2	Kondisi peralatan dan fasilitas terawat	4,347
	SQ3	Akses pelacakan kontainer	4,500
	SQ4	Infrastruktur memadai	4,302
	SQ5	Sarana dan prasarana memadai	4,505
Outcomes	SQ6	Kinerja pelayanan tepat waktu	4,554
	SQ7	Kinerja pelayanan tanggap dan memuaskan	4,480
	SQ8	Pelayanan konsisten	4,465
Process	SQ13	Tanggap dalam penanganan permintaan pelanggan	4,401
	SQ15	Webacces dan online booking system memadai	4,460
Management	SQ18	Tanggap dalam penanganan feedback	4,361
	SQ19	Perbaikan secara terus menerus	4,421

Pada tahap selanjutnya, *technical response* diidentifikasi untuk menentukan upaya perusahaan dalam mencapai apa yang dibutuhkan pelanggan. Penentuan *technical response* dapat mencakup beberapa tindakan yang dapat dilakukan perusahaan untuk memperbaiki kualitas layanan yang belum memuaskan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. *Technical response* didapatkan melalui diskusi dengan manajemen internal PT. TTL, yaitu pada *Corporate Planning Department* dan *Marketing & Customer Service Departement*. Hasil identifikasi beberapa upaya perusahaan yang didasarkan pada *customer requirements* dapat dilihat pada Tabel 4.10 dan Tabel 4.11.

Tabel 4. 10 Upaya Perusahaan Terhadap Customer requirements

Kode CR	Customer requirements	Upaya Perusahaan Terhadap Customer requirements
SQ1	Peralatan dan fasilitas memadai	a) Penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang lainnya b) Peningkatan <i>awereness</i> pemakaian fasilitas c) Perawatan berkala d) <i>Upgrading</i> sistem
SQ2	Kondisi peralatan dan fasilitas terawat	a) Perawatan berkala b) Peningkatan <i>awereness</i> pemakaian fasilitas c) Evaluasi berkala
SQ3	Akses pelacakan kontainer mudah	a) Penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang lainnya b) Kerjasama dengan vendor truk yang memiliki fasilitas pelacakan kontainer c) Penambahan dan peningkatan kualitas CCTV, OCR, dan lain-lain d) <i>Upgrading</i> sistem

Tabel 4. 11 Upaya Perusahaan Terhadap *Customer requirements* (lanjutan)

Kode CR	<i>Customer requirements</i>	Upaya Perusahaan Terhadap <i>Customer requirements</i>
SQ4	Infrastruktur fisik memadai	<ul style="list-style-type: none"> a) Penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang lainnya b) Peningkatan <i>awereness</i> pemakaian fasilitas c) Perawatan berkala
SQ5	Sarana dan prasarana memadai	<ul style="list-style-type: none"> a) Penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang lainnya b) Peningkatan <i>awereness</i> pemakaian fasilitas c) Evaluasi berkala d) Survey kepuasan pelanggan e) Perawatan berkala
SQ6	Kinerja pelayanan tepat waktu	<ul style="list-style-type: none"> a) Peningkatan pelatihan karyawan b) Pemberian <i>reward</i> karyawan c) Penilaian kinerja karyawan d) Sertifikasi tenaga fungsional e) <i>Survey</i> kepuasan pelanggan f) Penambahan ruang pelayanan CRM
SQ7	Kinerja pelayanan tanggap dan memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> a) Peningkatan pelatihan karyawan b) Pemberian <i>reward</i> karyawan c) Penilaian kinerja karyawan d) Penambahan ruang pelayanan CRM e) <i>Survey</i> kepuasan pelanggan f) Sertifikasi tenaga fungsional
SQ8	Pelayanan konsisten	<ul style="list-style-type: none"> a) Peningkatan pelatihan karyawan b) Pemberian <i>reward</i> karyawan c) Penilaian kinerja karyawan d) Penambahan ruang pelayanan CRM e) Sertifikasi tenaga fungsional
SQ13	Tanggap dalam penanganan permintaan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a) Peningkatan pelatihan karyawan b) Pemberian <i>reward</i> karyawan c) Penilaian kinerja karyawan d) Penambahan ruang pelayanan CRM e) <i>Survey</i> kepuasan pelanggan f) Sertifikasi tenaga fungsional
SQ15	<i>Webacces</i> dan <i>online booking system</i> memadai	<ul style="list-style-type: none"> a) Perawatan berkala b) Peningkatan jaringan internet c) <i>Upgrading</i> sistem d) Penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang lainnya
SQ18	Tanggap dalam penanganan feedback	<ul style="list-style-type: none"> a) Peningkatan pelatihan karyawan b) Pemberian <i>reward</i> karyawan c) Penilaian kinerja karyawan d) Penambahan ruang pelayanan CRM e) Sertifikasi tenaga fungsional
SQ19	Perbaikan secara terus menerus	<ul style="list-style-type: none"> a) Peningkatan pelatihan karyawan b) Pemberian <i>reward</i> karyawan c) Penilaian kinerja karyawan d) <i>Survey</i> kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil diskusi, terdapat beberapa upaya perusahaan yang dapat dilakukan untuk memenuhi *customer requirements*. Beberapa upaya perusahaan tersebut dijabarkan sehingga menghasilkan 14 *technical response*. Hasil dari *technical response* yang telah diidentifikasi dapat dilihat pada Tabel 4.12 dan Tabel 4.13.

Tabel 4. 12 *Technical response*

Kode TR	Technical response	Customer requirements
TR1	Penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang lainnya	SQ1
		SQ3
		SQ4
		SQ5
		SQ15
TR2	Perawatan berkala	SQ1
		SQ2
		SQ4
		SQ5
		SQ15
TR3	Peningkatan pelatihan karyawan	SQ6
		SQ7
		SQ8
		SQ13
		SQ18
TR4	Pemberian <i>reward</i> karyawan	SQ19
		SQ6
		SQ7
		SQ8
		SQ13
TR5	Penilaian kinerja karyawan	SQ18
		SQ19
		SQ6
		SQ7
		SQ8
TR6	Peningkatan <i>awereness</i> pemakaian fasilitas	SQ13
		SQ18
		SQ19
		SQ1
TR7	Kerjasama dengan vendor truk yang memiliki fasilitas pelacakan kontainer	SQ2
		SQ4
		SQ5
		SQ3
TR8	Penambahan dan peningkatan kualitas CCTV, OCR, dan lain-lain	SQ3
TR9	Peningkatan jaringan internet	SQ15
TR10	<i>Upgrading</i> sistem	SQ1
		SQ3
		SQ15

Tabel 4. 13 *Technical response* (lanjutan)

Kode TR	Technical response	Customer requirements
TR11	Evaluasi berkala	SQ2
		SQ5
		SQ6
		SQ7
TR12	Sertifikasi tenaga fungsional	SQ8
		SQ13
		SQ18
		SQ6
TR13	Penambahan ruang pelayanan CRM	SQ7
		SQ8
		SQ13
		SQ18
TR14	Survey kepuasan pelanggan	SQ5
		SQ6
		SQ7
		SQ13
		SQ18
		SQ19

Setelah *technical response* didapatkan, maka tahap selanjutnya adalah menilai hubungan yang terjadi atau mungkin terjadi antara *customer requirements* dan *technical response*. Hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk simbol (Tabel 3.7), dimana hubungannya meliputi hubungan kuat, hubungan sedang, mungkin terdapat hubungan, dan tidak ada hubungan. Hasil dari penilaian hubungan antara *technical response* dengan *customer requirements* dapat dilihat pada Tabel 4.14 dan Tabel 4.15.

Tabel 4. 14 *Relationship matrix*

	TR 1	TR 2	TR 3	TR 4	TR 5	TR 6	TR 7	TR 8	TR 9	TR 10	TR 11	TR 12	TR 13	TR 14
SQ 1	⊙	△				○				⊙				
SQ 2		⊙				⊙					○			
SQ 3	⊙						△	○		⊙				
SQ 4	⊙	△				○								
SQ 5	⊙	△				○					⊙			○

Tabel 4. 15 Relationship matrix (lanjutan)

	TR 1	TR 2	TR 3	TR 4	TR 5	z	TR 6	TR 7	TR 8	TR 9	TR 10	TR 11	TR 12	TR 13	TR 14
SQ 6			⊙	⊙	⊙								⊙	○	○
SQ 7			⊙	○	⊙								⊙	⊙	⊙
SQ 8			○	⊙	⊙								△	○	
SQ 13			⊙	○	○								○	⊙	⊙
SQ 15	○	⊙								⊙	⊙				
SQ 18			⊙	○	○								○	⊙	⊙
SQ 19			○	△	△										⊙

Tahap selanjutnya adalah menilai hubungan dari masing-masing respon teknis. Hubungan tersebut dinyatakan dengan simbol (Tabel 3.8), dimana hubungannya meliputi pengaruh yang kuat, pengaruh yang sedang, dan tidak ada pengaruh. Hasil dari penilaian hubungan antar *technical response* dapat dilihat pada Tabel 4.16 dan Tabel 4.17.

Tabel 4. 16 Correlation matrix

	TR 1	TR 2	TR 3	TR 4	TR 5	TR 6	TR 7	TR 8	TR 9	TR 10	TR 11	TR 12	TR 13	TR 14
TR 1														
TR 2	○													
TR 3														
TR 4		×	○											
TR 5			○	⊙										
TR 6	⊙	⊙	○	⊙	○									

Tabel 4. 17 Correlation Matrix (lanjutan)

	TR 1	TR 2	TR 3	TR 4	TR 5	TR 6	TR 7	TR 8	TR 9	TR 10	TR 11	TR 12	TR 13	TR 14
TR 7	×													
TR 8	○	⊙				⊙	#							
TR 9	⊙	⊙				⊙	#	○						
TR 10	⊙	⊙				⊙	#	⊙	⊙					
TR 11	○	○				○	⊙	⊙	⊙	⊙				
TR 12			#	○	⊙	○								
TR 13			⊙	⊙	○								○	
TR 14			⊙	○			○	○	○	○	○		⊙	

Sebelum prioritas perbaikan didapatkan, terlebih dahulu melakukan *technical matrix* dengan melakukan pembobotan pada setiap *technical response*. Pembobotan didasarkan pada hasil perhitungan *absolute score* dan *relative score*. Urutan prioritas didasarkan pada *relative score*, dimana semakin besar *relative score*, maka bobot juga semakin besar. Hasil dari perhitungan *absolute score* dan *relative score* dapat dilihat pada Tabel 4.18 dan Tabel 4.19.

Tabel 4. 18 Technical Matrix

Kode	<i>Absolute Importance</i>	<i>Relative Importance</i>	%	Peringkat
TR1	172,977	0,117	11,68%	3
TR2	87,991	0,059	5,94%	9
TR3	186,822	0,126	12,62%	1
TR4	125,318	0,085	8,46%	6
TR5	152,198	0,103	10,28%	4
TR6	78,822	0,053	5,32%	10
TR7	4,500	0,003	0,30%	14
TR8	13,500	0,009	0,91%	13

Tabel 4. 19 Technical Matrix (lanjutan)

Kode	<i>Absolute Importance</i>	<i>Relative Importance</i>	%	Peringkat
TR9	40,140	0,027	2,71%	12
TR10	120,474	0,081	8,14%	7
TR11	53,586	0,036	3,62%	11
TR12	112,057	0,076	7,57%	8
TR13	146,235	0,099	9,88%	5
TR14	186,144	0,126	12,57%	2

Dari hasil *technical matrix*, didapatkan hasil berupa *technical response* dengan peringkat 1 hingga peringkat 14. Penentuan peringkat tersebut didasarkan pada hasil *relative score*. Selanjutnya, peringkat *technical response* disusun menurut dimensinya sehingga menjadi rancangan fokus perbaikan yang dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4. 20 Rancangan Fokus Perbaikan

Dimensi/	Kode	Perbaikan	Peringkat
<i>Human Resources</i>	TR3	Mengadakan <i>training customer service excelent</i> dan <i>handling customer complaint</i> secara rutin	1
	TR5	Penilaian kinerja karyawan secara efektif dengan didasarkan pada aspek perilaku (kecakapan) dan aspek hasil kinerja	4
	TR4	Pemberian <i>reward</i> karyawan yang didasarkan pada penilaian kinerja karyawan yang akurat	6
	TR12	Mengadakan pembinaan profesi jabatan fungsional melalui program sertifikasi <i>service excellence</i>	7
<i>Customer Relation</i>	TR14	Mengadakan <i>survey</i> kepuasan pelanggan dengan pengukuran kepuasan yang lebih spesifik (dengan model ROPMIS)	2
	TR13	Menambah ruang pelayanan CRM	5
<i>Procurement</i>	TR1	Penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang	3
	TR8	Penambahan dan peningkatan kualitas CCTV, OCR, dan lain-lain pada <i>Terminal Operating System</i> (TOS)	13
	TR7	Kerjasama dengan vendor truk yang memiliki fasilitas pelacakan kontainer	14
<i>Maintenance</i>	TR2	Perawatan berkala pada peralatan dan fasilitas yang ada	8
	TR6	Peningkatan <i>awereness</i> dalam pemakaian fasilitas melalui kegiatan sosialisasi maupun diaplikasikan <i>signboard</i> di setiap peralatan dan fasilitas	10

	TR11	Evaluasi berkala pada aspek fisik maupun aspek <i>human</i>	11
<i>Technology</i>	TR10	<i>Upgrading</i> sistem	9
	TR9	Peningkatan jaringan internet di area terminal	12

Hasil rancangan fokus perbaikan menunjukkan bahwa perusahaan dapat melakukan perbaikan dengan fokus utama pada dimensi human resources dengan melakukan peningkatan pelatihan karyawan. Perbaikan tersebut dapat dilakukan perusahaan dengan mengadakan pelatihan maupun pengembangan kepada karyawan baru maupun karyawan lama secara rutin. Perbaikan ini menjadi fokus utama karena dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan secara rutin akan berpengaruh terhadap kualitas layanan logistik pada PT. TTL.

4.5.3 Rekomendasi

Dari hasil rancangan fokus perbaikan, didapatkan beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat segera dilakukan oleh perusahaan berdasarkan urutan prioritasnya. Berikut penjelasan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan logistik:

- a) Mengadakan *training customer service excelent* dan *handling customer complaint* secara rutin

Karyawan merupakan salah satu *asset* perusahaan yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan dari perusahaan itu sendiri, dimana semakin berkualitasnya sumber daya manusia dari karyawan tersebut tentu saja akan meningkatkan kualitas dari perusahaan. Untuk meningkatkan kemampuan setiap karyawan maka perlu dilakukan pelatihan secara rutin. Pelatihan *customer service excelent* dan *handling customer complaint* perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman setiap karyawan dalam bagaimana teknik-teknik memberikan pelayanan yang *excelent* kepada pelanggan dan bagaimana memberikan pelayanan untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Selain itu, karyawan juga perlu dibekali bagaimana membentuk kepribadian yang lebih bersahabat dan menyenangkan, sehingga pelanggan dapat merasa nyaman. Karyawan juga akan dilatih dalam menangani komplain pelanggan sehingga komplain tersebut dapat menjadi alat dalam meningkatkan pelayanan. Pelatihan tersebut perlu dilakukan oleh pimpinan perusahaan, staf marketing, semua karyawan yang berada di garda terdepan (bagian

pelayanan pelanggan), dan semua pihak yang membutuhkan pengetahuan seputar *customer service excellent* dan *handling customer complain*.

b) Mengadakan *survey* kepuasan pelanggan dengan pengukuran kepuasan yang lebih spesifik (dengan model ROPMIS)

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari keberhasilan persaingan antar kompetitor. PT. TTL telah menerapkan pengukuran kepuasan, tetapi menggunakan pengukuran kepuasan SERVQUAL, dimana pengukuran kepuasan tersebut kurang spesifik untuk diterapkan pada industri logistik dalam konteks maritim. Sehingga, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di pelabuhan, maka pengukuran kepuasan harus disesuaikan dengan konteks maritim. Dalam Thai (2008) menyebutkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan model ROPMIS lebih sesuai di terapkan dalam konteks maritim.

c) Penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang

PT. TTL merupakan perusahaan kepelabuhanan dan bagian dari industri logistik. Dalam industri logistik, infratraktur merupakan aspek penting yang harus ada untuk menunjang kelancaran proses bisnisnya. PT. TTL memiliki infrastruktur maupun suprastruktur yang dapat terbilang sangat canggih. Tetapi, PT. TTL kurang memperhatikan infrastruktur dan suprastruktur penunjang. Infrastruktur penunjang meliputi tersebarnya kantin, mushola, maupun toilet secara merata di area terminal yang berhubungan dengan *customer*. Hal tersebut dikarenakan PT. TTL sendiri memiliki area yang sangat luas. Selain itu, suprastruktur penunjang juga perlu diperhatikan untuk kelancaran proses bongkar muat. Dan juga fasilitas penunjang seperti ketersediaan bus yang memadai juga perlu diperhatikan.

d) Penilaian kinerja karyawan secara efektif dengan didasarkan pada aspek perilaku (kecakapan) dan aspek hasil kinerja

Dalam mengukur kontribusi karyawan, PT. TTL perlu melakukan pengukuran terhadap kinerja dari karyawan pada penyelesaian tugas dan tanggung jawab. Hasil dari pengukuran ini adalah berupa informasi seberapa tepat karyawan

telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut dikarenakan ketepatan kinerja karyawan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja PT. TTL secara keseluruhan. PT. TTL perlu untuk melakukan penilaian kinerja karyawan, karena manfaat dari dilakukannya penilaian kinerja meliputi perbaikan kinerja karyawan, penyesuaian reward bagi karyawan yang memiliki kinerja bagus, dan sebagai acuan penempatan jabatan pada posisi yang tepat.

e) Menambah ruang pelayanan CRM

Dalam persaingan yang semakin kompetitif, keberhasilan perusahaan semakin tergantung pada kemampuan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan (CRM). Dalam hal ini, PT. TTL perlu untuk mengalokasikan investasi maupun ruang pelayanan di bidang CRM sebagai sarana untuk memenuhi CRM secara efektif dan efisien tersebut. Dengan adanya CRM yang efektif dan efisien, maka akan menciptakan hubungan antara perusahaan dan pelanggan yang biasanya dilakukan melalui telepon, email, atau tatap muka, dapat berjalan lebih cepat dan mudah sehingga akan membangun hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan.

f) Pemberian reward karyawan yang didasarkan pada penilaian kinerja karyawan yang akurat

Sebagai salah satu langkah dalam dalam peningkatan kinerja karyawan, maka perlu diadakannya pemberian penghargaan pegawai yang telah menunjukkan prestasi baik selama bekerja. *Reward* yang diberikan bermacam-macam, meliputi piagam, uang, bonus, promosi, maupun penambahan tanggung jawab yang bagi beberapa pegawai bisa menjadi beban namun bagi pegawai lainnya dapat menjadi poin penghargaan bagi dirinya. Perusahaan juga bisa memberikan penghargaan kepada pegawainya karena masa kerja dan pengabdianya dapat dijadikan teladan bagi pegawai lainnya. Pemberian reward bertujuan untuk memotivasi karyawan dan loyalitas perusahaan. Selain itu, pemberian penghargaan juga merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa atas hasil kerja pegawai yang baik, sehingga dapat mendorong pegawai lainnya bekerja lebih giat dan lebih berpotensi. Bentuk penghargaan yang paling baik adalah membuat pegawai mengetahui bahwa dirinya dihargai oleh perusahaan, bukan hanya oleh sekelompok kecil saja.

g) Mengadakan pembinaan profesi jabatan fungsional melalui program sertifikasi *service excellence*

Sertifikasi kompetensi kerja sangat diperlukan. Hal tersebut dikarenakan sertifikasi itu adalah suatu bentuk pengakuan terhadap tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar kompetensi kerja yang dipersyaratkan. Dengan begitu, sertifikasi kompetensi memastikan bahwa pemegang sertifikat tersebut terjamin akan kredibilitasnya dalam melakukan suatu pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

h) Perawatan berkala pada peralatan dan fasilitas yang ada

Pemeliharaan dan perawatan secara berkala perlu untuk dilakukan untuk menjaga peralatan maupun fasilitas tidak cepat rusak. Pemeliharaan dan perawatan adalah suatu kegiatan terus menerus untuk mengusahakan agar peralatan dan fasilitas tetap dalam keadaan baik. Manfaat dari perawatan secara berkala, meliputi peralatan/fasilitas akan terpelihara dengan baik sehingga jarang terjadi kerusakan, memperpanjang umur peralatan/fasilitas sehingga tidak perlu diganti dalam waktu singkat, dan dengan terpeliharanya peralatan/fasilitas juga akan menghasilkan hasil pekerjaan yang maksimal.

i) *Upgrading sistem*

Dalam melakukan *upgrading* sistem, yang dapat dilakukan adalah dengan menggantikan sistem yang lama secara menyeluruh dengan yang baru atau memperbaiki sistem yang telah ada sebelumnya agar lebih optimal. PT. TTL perlu untuk melakukan *upgrading* sistem untuk menunjang kelancaran proses bisnisnya. Jika sistem yang dijalankan sering mengalami error, maka sistem tidak dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan atau dibutuhkan. Hal tersebut akan berdampak pada terhambatnya proses bisnis dan pelayanan akan menjadi lebih lama. Selain itu, pertumbuhan perusahaan juga menyebabkan sistem perlu *diupgrade*. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan informasi yang semakin luas maupun volume pengolahan data yang semakin meningkat. Karena adanya perbuahan ini, maka dapat menyebabkan sistem yang lama sudah tidak efektif lagi, sehingga sistem yang lama tidak dapat memenuhi lagi semua kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan.

- j) Peningkatan *awereness* dalam pemakaian fasilitas melalui kegiatan sosialisasi maupun diaplikasikan *signboard* di setiap peralatan dan fasilitas

PT. TTL perlu untuk meningkatkan *awereness* terhadap pemakaian barang. Peningkatan *awereness* dapat dilakukan dengan memberikan sosialisasi mengenai bagaimana penggunaan peralatan maupun fasilitas secara baik dan benar. Selain itu, diperlukan juga keterangan penggunaan atau *signboard* pada masing-masing fasilitas dan peralatan. Fungsi dari *signboard* sendiri adalah memberi arahan bagaimana menggunakan peralatan dan fasilitas. Dengan begitu, pemakaian barang akan teratur dan tidak asal-asalan, sehingga menyebabkan peralatan maupun fasilitas tidak cepat rusak.

- k) Evaluasi berkala pada aspek fisik maupun aspek human

Evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk mengetahui dimana letak kesalahan yang terjadi. Dengan diketahuinya letak kesalahan tersebut, maka langkah perbaikan yang dilakukan akan lebih efektif.

- l) Peningkatan jaringan internet di area terminal

Dalam meningkatkan kualitas webaccess dan online booking system, maka PT. TTL juga perlu meningkatkan jaringan internetnya. Hal tersebut dilakukan untuk menjamin webaccess dan online booking system dapat dengan lancar diakses.

- m) Penambahan dan peningkatan kualitas CCTV, OCR, dan lain-lain pada *Terminal Operating System (TOS)*

Dalam meningkatkan akses pelacakan kontainer, maka kualitas dari CCTV, OCR, dan lain-lain pun juga harus ditingkatkan.

- n) Kerjasama dengan vendor truk yang memiliki fasilitas pelacakan kontainer

Salah satu upaya untuk menyediakan fasilitas pelacakan kontainer yang handal, adalah dengan bekerjasama dengan vendor truk yang telah memiliki fasilitas pelacakan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan, saran, serta rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan bagi PT. TTL dalam meningkatkan kualitas layanan logistik.

6.1 Kesimpulan

Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan:

1. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *House of Quality*, diperoleh hasil pengukuran indikator kualitas layanan logistik dan merekomendasikan tindakan perbaikan. Dari hasil pengukuran *Importance Performance Analysis* yang dilakukan melalui survey kepada 197 EMKL, didapatkan 12 indikator dari total 23 indikator yang dianggap belum memuaskan. Indikator yang memerlukan adanya perbaikan meliputi ketersediaan fasilitas, kondisi fasilitas, kemampuan *tracing & tracking* kontainer, infrastruktur fisik, ketersediaan sarana dan prasarana, kecepatan kinerja pelayanan, keandalan kinerja layanan, memberikan pelayanan secara konsisten, tanggapan cepat terhadap permintaan pelanggan, penerapan IT dan EDI dalam layanan pelanggan, menangani *feedback* dari pelanggan, dan perbaikan terus-menerus berorientasi pada pelanggan.
2. Dari hasil metode *House of Quality*, didapatkan sebanyak 14 upaya perusahaan dalam melakukan perbaikan terhadap indikator yang belum memuaskan. Dalam meningkatkan kualitas layanan logistik di PT. TTL, langkah perbaikannya meliputi peningkatan pelatihan karyawan, *survey* kepuasan pelanggan, penambahan infrastruktur, suprastruktur, dan fasilitas penunjang lainnya, penilaian kinerja karyawan, penambahan ruang pelayanan crm, pemberian *reward* karyawan, sertifikasi tenaga fungsional, perawatan berkala, *upgrading* sistem, peningkatan *awereness* pemakaian fasilitas, evaluasi berkala, peningkatan jaringan internet, Penambahan dan peningkatan kualitas CCTV, OCR, dan lain-lain, dan kerjasama dengan vendor truk yang memiliki fasilitas pelacakan kontainer.

6.2 Rekomendasi dan Saran

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, maka dihasilkan beberapa rekomendasi untuk pihak PT. TTL. Rekomendasi pertama yaitu PT. TTL secara kontinu menerapkan pengukuran *Importance Performance Analysis* yang didasarkan pada indikator kualitas layanan logistik ROPMIS untuk mengetahui indikator kualitas layanan logistik yang belum memuaskan. Rekomendasi yang kedua adalah penerapan metode *House of Quality* dalam menentukan fokus perbaikan sebagai langkah tindakan dalam mengatasi permasalahan yang ada. Rekomendasi yang ketiga adalah PT. TTL perlu memberikan training kepada karyawan mengenai bagaimana meningkatkan kualitas layanan logistik dengan menggunakan metode *House of Quality*.

Sedangkan saran bagi penelitian selanjutnya adalah penggunaan subjek amatan dengan cakupan yang lebih luas, sehingga kualitas layanan yang diukur tidak sebatas pada EMKL saja, tetapi juga secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Aviliani, R., & Wilfridus, L. (1997). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan. *Usahawan*, No.5.
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An Empirical Assessment Of The SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253–268.
- Bengtson, S. (1992). Safety And Quality Standards In Shipping: The Challenge Of The 90s. *Proceedings of Quality of Shipping in the Year 2000 International Conference*, Cyprus.
- Bowersox, D. J., Mentzer, J. T., & Speh, T. W. (1995). Logistics Leverage. *Journal of Business Strategies*, 12 (2), 36–49.
- Bowersox, D. J. (2002). *Manajemen Logistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. (2007). Measuring Perceived Service Quality In Urgent Transport Service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(1), 60–72.
- Ducruet, C., & Van der Horst, M. (2009). Transport Integration At European Ports: Measuring The Role And Position Of Intermediaries. *EJTIR*, 9(2), 121–142.
- Garvin, D. A. (1984). What does Product Quality Really Mean. *Sloan Management Review*, 26 (1), 25–43.
- Hariri, A., Azreen, N., Abdull, N., Leman, A. M., & Yusof, M. Z. M. (2014). Determination Of *Customer* Requirement For Welding Fumes Index Development In Automotive Industries By Using Quality Function Deployment Approach. *International Journal of Automotive and Mechanical Engineering*, 9, 1609-1619.
- Hawkins, J. (2001). Quality Shipping In The Asia Pacific Region. *International Journal of Maritime Economics*, 3 (1), 79-101.
- Hauser, J. R., & Clausing, D. (1988). The House Of Quality. *Harvard Business Review*, May–June, 63–73.
- Hurriyati, R. (2005). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan.

- Imawan, Z. (2009). Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta. JWC.
- Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P., Amstrong, G., Brown, L., & Adam, S. (2001). Marketing (5th edn). Frenchs Fores. Australia: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller. (2012). Marketing management
- Kramadibrata, S. (1985). *Perencanaan Pelabuhan*. Bandung: Ganeca Exact.
- Ladhari, R. (2008). Alternative Measures Of Service Quality: A Review. Managing Service Quality, 18(1), 65–86.
- Lockyer, K. (1986). Service-A Polemic and a Proposal. International Journal of Operations & Production Management, 6(3), 5-9.
- Lovelock, C., & Lauren, W. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Maritime and Port Authority of Singapore. (2000). Quality Shipping Seminar, 2000: A Global Perspective, 24-25 March.
- Mulyono, 2008. Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan. Yogyakarta: Ar Ruzz Media Group.
- Park, T., & Kim, K. J. (1998). Determination Of An Optimal Set Of Design Requirements Using House Of Quality. *Journal of Operations Management*, 16, 569–581.
- Sayareh, J., Iranshahi, S., & Golfakhrabadi, N. (2016). Service Quality Evaluation And Ranking Of Container Terminal Operators. *The Asian Journal Of Shipping And Logistics*, 32 (4), 203-212.
- Sevilla, C. G. (2007). *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Shrivastava, P. (2016). House of Quality: An Effective Approach to Achieve Customer Satisfaction & Business Growth in Industries. International Journal of Science and Research, 5(9), 1365-1371.
- Siagian, P. S. (2005). Fungsi-Fungsi Manajerial.
- Stank, T. P., Goldsby, T. J., & Vickery, S. K. (1999). Effect of Service Supplier

- Subagya, M. S. (1996). *Manajemen Logistik*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Sudjarmiko, F. D. C. (1985). *Pokok-Pokok Pelayaran Niaga*. Jakarta: Cendana Press
- Pelindo III. 2014. *Presentasi Sosialisasi Terminal Teluk Lamong*, Surabaya: Pelindo III.
- Teluk Lamong. (n.d.). Retrieved from www.teluklamong.co.id.
- Thai, V. V. (2008). Service Quality In Maritime Transport: Conceptual Model And Empirical Evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 20 (4), 493-518.
- Thai, V. V. (2013). Logistics service quality: conceptual model and empirical evidence. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 16(2), 114-131.
- The World Bank. (2017). *Quality of Port Infrastructure*. Retrieved Maret 5, 2017, from https://data.worldbank.org/indicator/IQ.WEF.PORT.XQ?end=2017&locations=ID&name_desc=false&start=2007&view=chart.
- Ugboma, C., Ogwude, I. C., Ugboma, O., & Nnadi, K. (2007). Service Quality and Satisfaction Measurements In Nigerian Ports: An Exploration. *Maritime Policy & Management: The Flagship Journal Of International Shipping And Port Research*, 34(4), 331-346.
- Van Dyke, T. P., Kappelman, L. A., & Prybutok, V. R. (1997). Measuring Information Systems Service Quality: Concerns On The Use Of The SERVQUAL Questionnaire. *MIS Quarterly*, 21(2), 195–208.
- Widodo, I. D. (2003). *Perencanaan dan Pengembangan Produk*. Yogyakarta: UII Press.
- World Bank. (2007). *World Bank Seaport Toolkit, 2nd Edition*. Washington, USA: World Bank.
- World Economic Forum. (2007). *The global competitiveness index 2007–2008*. Geneve: World Economic Forum.
- World Economic Forum. (2017). *The global competitiveness index 2017–2018*. Geneve: World Economic Forum.

Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301-309.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUALITAS LAYANAN LOGISTIK DI PT. TTL

Nama :

Perusahaan :

Petunjuk Pengisian:

Memberi centang pada kolom skala penilaian Kepentingan dan penilaian Kepuasan berdasarkan masing-masing pernyataan.

Keterangan Skala Kepentingan:

1 = sangat tidak penting

2 = tidak penting

3 = cukup penting

4 = penting

5 = sangat penting

Keterangan Skala Kepuasan:

1 = sangat tidak puas

2 = tidak puas

3 = cukup puas

4 = puas

5 = sangat puas

Skala Penilaian Kepentingan					Pernyataan	Skala Penilaian Kepuasan				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
SUMBER DAYA PERUSAHAAN										
					Fasilitas yang memadai					
					Fasilitas dalam kondisi yang terjamin dan terawat					
					Akses untuk melacak keberadaan kontainer					
					Infrastruktur fisik yang memadai					
HASIL PELAYANAN										
					Layanan cepat dan tepat waktu					
					Layanan tanggap dan memuaskan					
					Layanan secara konsisten					
					Keamanan barang (tidak pernah kehilangan barang)					
					Kemudahan prosedur dalam penyerahan dokumentasi					
					Menawarkan harga yang lebih murah					
PROSES PELAYANAN										
					Hubungan komunikasi dan perilaku karyawan PT. TTL terjaga dengan baik					
					Melakukan perbaikan dan inovasi layanan secara terus-menerus					

Skala Penilaian Kepentingan					Pernyataan	Skala Penilaian Kepuasan				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Setiap karyawan PT. TTL memahami apa yang pelanggan butuhkan					
					Fasilitas web acces dan online booking system sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan					
MANAJEMEN PERUSAHAAN										
					Layanan dan kegiatan operasional efisien dan efektif					
					Karyawan terampil dan relevan dengan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan posisinya					
					Bersedia dan tanggap dalam menangani feedback dari pelanggan					
					PT. TTL selalu memperbaiki pelayanannya yang kurang memuaskan					
REPUTASI PERUSAHAAN										
					PT. TTL memiliki reputasi sebagai perusahaan yang memberikan tindakan yang cepat, tepat, dan tanggap dalam melayani pelanggan					
TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN										

Skala Penilaian Kepentingan					Pernyataan	Skala Penilaian Kepuasan				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					PT. TTL menerapkan konsep terminal yang berwawasan lingkungan					
					Penerapan K3 (Keselamatan dan Keamanan Kerja) dalam kegiatan operasional					
					Kegiatan operasional aman dan nyaman dalam lingkungan masyarakat sekitar					
					Sarana dan pra sarana sudah memenuhi kebutuhan pelanggan					

Lampiran 2 Data Hasil Survey

PERUSAHAAN	SQ1		SQ2		SQ3	
	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	4	3	5	4	5	3
PT SAMUDRAYUANA	4	4	3	3	4	2
PT RISALAH JAYA	5	3	4	4	4	4
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	4	5	4	5	2
PT EMKL TIMUR INDONESIA	3	5	4	5	3	1
PT GITA TATA	5	3	4	3	5	3
PT TRAUSINDRA P	5	4	5	4	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	5	5	5	4
PT RITRA CARGO	5	2	4	3	5	3
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	3	5	4	5	3
PT BDP INDONESIA	3	3	3	4	3	2
PT NEW ZIP EXPRESS	5	3	5	4	5	2
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	4	5	4	5	4
PT GATEWAY CONTAINER LINE	4	4	5	4	5	4
PT LNJ	4	4	5	3	4	3
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	3	5	3	5	2
PT CITRA DELI MANDIRI	5	4	5	4	5	3
PT CJ LOGISTICS IND	4	4	5	5	5	5
PT MULTI LINTAS EXP	5	4	4	5	5	5
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	5	3	4	2	4	4
PT SURYA BUANA SENTOSA	4	4	4	4	4	4
PT ANUGRAH BALITRANS	4	4	4	4	4	3
PT ARAYA BANGUN SARANA	5	3	5	3	5	3
PT. REFCON CARGO INT	5	3	3	3	5	3
PT. NTS	5	2	5	2	5	4
PT. MMS	5	2	5	2	4	4
PT. IFB INDONESIA	5	5	4	4	4	4
PT. TIRTA NUSANTARA	5	5	5	5	4	4
PT. AMERTA TIRTA	5	4	4	5	5	3
PT. FARINDO MITRA BUANA	4	4	4	4	4	3

PT. CAKRA INDO MI	3	3	3	5	3	5
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	5	4	4	4
PT. SBN	3	3	4	4	3	4
PT. JAYANTARA SETIA SEJAHTERA	5	4	4	4	5	4
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	3	3	4	3	5	3
PT. JASA LINTAS NEGARA	4	2	4	2	5	3
PT. TIA SENTOSA	5	3	5	3	5	1
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	4	4	4	3	5	2
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	5	4	5	3	4	4
PT. GIO TRANS	4	4	5	4	5	3
PT. SAMUDRA YUANA	4	3	4	2	5	3
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	5	4	4	4
PT WAHANA BANGUN	2	3	2	3	2	2
PT SIP	5	5	5	5	5	2
PT ATPL LOGISTIK	2	3	3	4	1	2
PT SEACON LNJ TERMINAL	4	4	4	4	4	2
PT TIA SENTOSA	4	4	4	4	4	2
PT VARIA JASA	5	3	5	3	5	2
PT ANUGRAH BALITRANS	5	3	5	3	5	2
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	5	4	5	3	4	2
PT RISALAH JAYA	4	4	5	5	5	4
PT PRATAMA LOGISTIK	5	4	5	5	5	2
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	5	4	5	4	5	3
PT RAHAYU	4	4	4	4	5	3
PT BUMI BAHARI GEMILANG	5	5	4	4	5	3
PT TIRTA WANA SENTOSA	3	3	5	5	5	3
PT. CAKRAINDO MITRA I	5	4	5	4	5	5
PT. SARANA LINTAS II	5	2	5	2	5	3
PT. TIA S	5	2	5	2	5	3
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	3	2	2	1	4	3
PT. TIMU	5	5	5	5	5	3
PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	5	4	5	4	5	3

PT. AGILITY INTERNASIONAL	5	3	5	5	5	3
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	3	4	3	4	3
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	4	4	5	5	5
PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	4	4	5	3	4	4
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	5	5	5	5	5	3
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	4	4	4	4	5	3
PT. GOLDEN OCEAN LINE	4	4	4	4	5	5
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	5	4	5	4	4	3
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	5	2	4	3	5	5
PT. MITRA ABADI	5	4	5	4	5	3
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	3	4	2	3	5	3
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	5	3	4	3	5	3
PT. JASA LINTAS NEGARA	5	2	5	3	5	3
PT. TRANSMAX	5	4	5	4	5	5
PT. INTL TRANS LOG	5	4	4	3	5	3
PT. LONG SOON INDONESIA	5	4	4	4	5	3
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	5	5	5	5	5	3
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	5	3	5	4	5	3
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	5	2	5	1	5	1
PT. FI LOGISTIK	4	4	5	5	4	3
PT. TIA SENTOSA	3	4	4	5	4	3
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	5	3	4	3	5	2
PT. ARAYA B.S	5	1	5	2	5	2
PT. RAKIANITA MANDIRI	2	4	1	2	4	3
PT. TJAKRINDO MAS	5	2	5	2	5	3
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	3	4	2	5	4
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	5	4	5	4	5	3
PT. INDATRANS LESTARI	3	4	3	4	3	3
PT. ESA ZONA EXPRESS	5	4	4	4	5	2
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	4	4	4	4	2

PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	5	5	5	2
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	4	3	4	3	5	4
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	4	4	5	5	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	5	4	4	5	2
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	4	5	5	4	3
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	4	4	4	4	4	3
PT. TIA SENTOSA	5	3	4	3	5	3
PT. DERMAGA	4	4	5	4	4	3
PT. RENTHAR LINES	3	3	4	4	5	3
PT. JOTRANS	4	5	4	5	4	2
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	5	5	4	4	5	3
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	4	4	4	4	4	3
PT SAMUDRAYUANA	4	3	4	3	4	3
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	3	3	3	3	3	2
PT. DERMAGA	5	3	5	3	5	4
PT. INDATRANS LESTARI	5	4	4	4	4	3
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	4	5	3	5	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	4	3	3	4	4
PT. TANAH AIR RAYA	5	3	5	3	5	3
PT. APLUS PACIFIC	5	2	4	2	5	4
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	4	5	4	5	3
PT. GINA SARANA5	5	2	4	3	5	3
PT ECCO IND	2	3	3	3	3	3
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	4	4	4	3	3	3
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	5	4	5	5	5	3
PT. FIRMAHSYAH	5	5	5	5	4	3
PT. BARKAT ASRI RAYA	2	1	2	2	2	2
CV. PERSADA SEMESTA	4	4	4	4	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	5	5	4	3	5	3
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	5	5	3	3	4	4
PT SIANTAR TOP	5	5	5	5	5	3
PT. SBS	5	5	5	5	5	3

PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	5	5	1	5	1	1
PT TOLICHRIS	5	5	5	5	5	4
PT MEGA SAMUDRA TAMA	4	5	5	5	5	1
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	4	5	4	5	5	2
PT. AJANG LOGISTIK	3	3	3	3	5	2
PT. TRANS MITRA GEMILANG	5	3	4	3	5	2
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	4	3	4	5	3
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	4	4	3	3	4	3
PT. PRIMADENA	3	3	3	3	3	3
PT. GAP LOGISTICS	5	4	5	5	5	3
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	4	4	3	2	5	3
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	3	5	2	5	3
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	3	4	3	4	3
CV. PERSADA SEMESTA	4	2	4	2	5	4
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	2	4	1	5	3
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	2	4	2	4	3
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	1	5	2	4	3
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	4	3	4	2	4	2
PT. SAMUDRAJUANA	5	2	5	2	5	2
PT. PRIMADENA	4	2	4	2	4	2
PT SIANTAR TOP	4	1	5	2	4	2
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	1	4	3	4	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	2	4	1	5	2
CV. PERSADA SEMESTA	5	2	5	2	5	3
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	4	5	4	5	3
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	1	4	1	5	3
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	2	5	2	4	3
PT. JOTRANS	4	3	5	3	4	3
PT. PRIMADENA	5	2	5	2	5	3

PT WAHANA BANGUN	3	1	4	2	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	2	5	3	4	1
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	3	5	2	4	4
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	3	3	4	3	4	1
PT ATPL LOGISTIK	4	2	4	2	4	2
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	4	2	4	1	5	2
PT SIP	5	2	5	2	4	2
PT CITRA DELI MANDIRI	5	2	5	3	4	2
PT. JOTRANS	4	2	5	2	4	2
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	5	1	4	2	4	4
PT. PRIMADENA	5	2	5	3	4	2
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	2	4	3	4	3
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	2	5	3	5	3
PT. APLUS PACIFIC	4	3	4	3	5	3
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	2	5	2	4	3
PT. AJANG LOGISTIK	5	2	5	2	4	5
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	2	4	2	4	2
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	4	1	5	2	4	3
PT. DERMAGA	4	3	4	2	4	3
PT. INDATRANS LESTARI	4	2	5	1	4	5
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	4	1	4	2	4	3
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	2	5	2	4	4
PT. TANAH AIR RAYA	4	3	4	3	5	3
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	2	5	2	5	2
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	2	5	1	5	2
PT. GINA SARANA5	5	2	5	2	5	5
PT ECCO IND	4	2	4	2	4	2
PT TRAUSINDRA P	4	1	5	2	4	2
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	1	4	3	4	2
PT SUNAN INTI TRANS	4	2	5	1	5	3
PT. JOTRANS	4	2	4	2	4	3

PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	1	5	2	5	5
PT RISALAH JAYA	4	3	4	2	4	3
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	2	4	3	4	4
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	3	5	2	5	3
PT GITA TATA	5	1	4	1	4	2
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	2	5	3	5	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	3	5	1	4	4
PT RITRA CARGO	4	2	4	1	5	3
PT GITA TATA	5	2	5	2	5	5
PT PZS	4	4	3	4	5	2
PT INDOLINTAS LOGISTICS	5	1	4	1	5	5
PT NUSA TRANS SEGARA	5	1	4	2	5	3
PT SUNAN INTI TRANS	5	4	5	4	4	4
CV NEW ZIP	4	3	4	3	5	4
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	5	2	5	3	5	3
PT RGA INT	3	1	3	3	4	2
PT RENTHAR LINES	5	3	4	4	5	4
PT ECCO IND	5	2	5	3	5	2
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	2	4	2	4	2

PERUSAHAAN	SQ4		SQ5		SQ6	
	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	4	2	5	2	5	2
PT SAMUDRAYUANA	3	3	3	3	4	4
PT RISALAH JAYA	3	3	3	3	4	4
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	4	5	4	5	4
PT EMKL TIMUR INDONESIA	3	2	5	5	5	3
PT GITA TATA	3	3	5	1	4	2
PT TRAUSINDRA P	5	5	5	4	5	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	4	4	4	4	5
PT RITRA CARGO	5	2	5	3	4	3
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	3	4	5	5	5
PT BDP INDONESIA	3	3	4	3	3	4

PT NEW ZIP EXPRESS	4	4	5	4	5	4
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	4	4	5	5	4
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	4	5	4	5	4
PT LNJ	3	3	4	4	4	4
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	3	5	3	5	3
PT CITRA DELI MANDIRI	5	4	5	4	5	5
PT CJ LOGISTICS IND	5	5	5	5	4	3
PT MULTI LINTAS EXP	4	4	4	4	5	5
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	4	5	4	5	3	3
PT SURYA BUANA SENTOSA	4	3	4	4	5	3
PT ANUGRAH BALITRANS	4	4	3	3	4	4
PT ARAYA BANGUN SARANA	5	3	5	3	5	3
PT. REFCON CARGO INT	5	3	5	4	5	3
PT. NTS	5	2	5	2	5	2
PT. MMS	5	3	5	3	5	4
PT. IFB INDONESIA	5	4	5	4	5	4
PT. TIRTA NUSANTARA	5	5	5	5	5	5
PT. AMERTA TIRTA	5	5	4	5	5	4
PT. FARINDO MITRA BUANA	4	4	4	4	5	5
PT. CAKRA INDO MI	3	5	3	3	5	3
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	3	4	5	5	4	3
PT. SBN	3	3	4	4	3	3
PT. JAYANTARA SETIA SEJAHTERA	5	3	5	4	5	4
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	4	3	4	4	4	5
PT. JASA LINTAS NEGARA	5	1	5	3	5	3
PT. TIA SENTOSA	5	3	5	3	5	3
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	4	3	3	3	3	3
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	4	4	5	5	5	3
PT. GIO TRANS	4	4	4	4	5	4
PT. SAMUDRA YUANA	5	3	5	2	4	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	3	4	4	5	4
PT WAHANA BANGUN	2	3	3	3	2	2
PT SIP	5	5	5	5	5	5

PT ATPL LOGISTIK	2	2	3	2	3	2
PT SEACON LNJ TERMINAL	4	4	4	4	4	4
PT TIA SENTOSA	4	4	4	4	5	5
PT VARIA JASA	5	3	5	3	5	3
PT ANUGRAH BALITRANS	5	3	5	3	5	3
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	4	3	5	3	5	3
PT RISALAH JAYA	5	4	5	3	5	3
PT PRATAMA LOGISTIK	5	3	4	3	5	4
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	5	4	4	4	5	4
PT RAHAYU	4	4	5	4	5	3
PT BUMI BAHARI GEMILANG	5	5	4	4	5	5
PT TIRTA WANA SENTOSA	3	3	3	3	5	5
PT. CAKRAINDO MITRA I	5	5	5	2	4	4
PT. SARANA LINTAS II	5	4	5	2	5	2
PT. TIA S	5	4	4	3	4	2
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	3	2	5	5	3	1
PT. TIMU	5	5	4	2	5	5
PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	3	3	4	4	1	2
PT. AGILITY INTERNASIONAL	3	3	5	5	5	3
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	3	4	4	5	2
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	4	4	5	5	4	4
PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	4	4	5	4	5	4
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	5	5	5	5	5	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	4	4	5	5	5	5
PT. GOLDEN OCEAN LINE	4	4	5	5	5	5
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	5	4	4	3	5	4
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	5	5	5	5	5	5
PT. MITRA ABADI	5	5	5	4	5	4
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	2	4	3	5	4
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	5	4	3	3	5	4

PT. JASA LINTAS NEGARA	3	3	5	2	5	3
PT. TRANSMAX	5	5	5	4	5	5
PT. INTL TRANS LOG	4	4	5	5	5	3
PT. LONG SOON INDONESIA	5	5	5	5	5	4
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	5	5	5	4	5	5
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	5	3	5	3	5	3
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	5	1	5	1	4	2
PT. FI LOGISTIK	4	4	5	5	5	5
PT. TIA SENTOSA	3	4	5	5	4	4
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	4	5	4	4	5	4
PT. ARAYA B.S	5	1	5	1	5	1
PT. RAKIANITA MANDIRI	1	1	3	3	1	5
PT. TJAKRINDO MAS	5	2	5	2	5	2
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	2	4	3	4	5
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	4	5	5	5	5	5
PT. INDATRANS LESTARI	4	4	4	4	4	4
PT. ESA ZONA EXPRESS	4	3	5	3	5	4
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	4	4	4	4	4
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	5	4	4	4
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	5	3	5	4	5	3
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	5	5	5	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	4	5	5	5	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	4	5	4	5	5
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	4	4	3	3	5	4
PT. TIA SENTOSA	4	3	4	3	5	3
PT. DERMAGA	5	5	4	4	5	5
PT. RENTHAR LINES	4	3	4	3	5	3
PT. JOTRANS	4	4	4	4	4	5
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	5	4	5	4	5	4
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	4	3	4	5	5	4
PT SAMUDRAYUANA	4	3	4	4	4	3
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	3	3	5	3	4	4

PT. DERMAGA	4	3	5	3	5	3
PT. INDATRANS LESTARI	4	4	4	4	5	3
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	3	5	3	5	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	3	4	4	3	4	4
PT. TANAH AIR RAYA	5	3	5	3	5	3
PT. APLUS PACIFIC	4	3	4	4	5	3
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	3	4	3	5	5
PT. GINA SARANA5	5	5	5	2	5	5
PT ECCO IND	3	3	4	3	4	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	4	4	4	2	5	4
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	5	5	4	5	4	4
PT. FIRMAHSYAH	4	5	4	4	5	5
PT. BARKAT ASRI RAYA	2	4	2	2	2	2
CV. PERSADA SEMESTA	4	4	4	4	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	3	5	5	5	5	5
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	4	4	4	4	4
PT SIANTAR TOP	5	5	5	5	5	5
PT. SBS	5	5	5	5	5	5
PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	1	4	5	5	5	2
PT TOLICHRIS	5	5	5	5	5	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	5	5	5	5	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	5	4	4	5	4	5
PT. AJANG LOGISTIK	4	3	4	4	5	3
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	4	3	4	4	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	5	4	3	5	5
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	3	3	5	5	5	5
PT. PRIMADENA	3	3	3	3	3	3
PT. GAP LOGISTICS	5	5	5	5	5	5
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	5	5	5	4	5	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	4	4	3	5	3
PT MEGA SAMUDRA TAMA	4	3	5	2	4	1
CV. PERSADA SEMESTA	5	4	4	3	4	2

PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	5	5	3	5	3
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	4	5	2	5	2
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	4	5	3	4	2
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	4	5	5	1	5	2
PT. SAMUDRAJUANA	5	5	5	1	4	2
PT. PRIMADENA	4	5	5	2	5	1
PT SIANTAR TOP	4	4	4	3	4	3
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	5	5	2	4	3
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	5	4	2	4	3
CV. PERSADA SEMESTA	5	4	4	4	5	3
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	4	5	4	4	4
PT MEGA SAMUDRA TAMA	4	1	5	2	5	1
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	4	5	3	5	2
PT. JOTRANS	4	4	4	3	4	3
PT. PRIMADENA	5	4	4	3	4	2
PT WAHANA BANGUN	4	4	5	3	4	2
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	5	3	5	3
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	5	4	3	5	3
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	3	5	2	4	1
PT ATPL LOGISTIK	5	4	4	3	4	2
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	4	4	5	3	5	3
PT SIP	5	4	5	3	5	2
PT CITRA DELI MANDIRI	4	5	4	3	5	3
PT. JOTRANS	5	5	5	3	4	2
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	5	4	4	2	4	3
PT. PRIMADENA	5	4	4	3	4	2
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	4	4	3	5	3
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	5	4	3	4	3
PT. APLUS PACIFIC	4	4	5	3	4	3
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	4	5	3	4	3

PT. AJANG LOGISTIK	5	4	5	2	4	2
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	4	5	2	5	2
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	4	4	5	3	4	2
PT. DERMAGA	4	5	5	1	5	2
PT. INDATRANS LESTARI	4	4	4	1	4	1
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	5	4	2	5	2
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	4	5	2	5	2
PT. TANAH AIR RAYA	4	4	4	3	5	3
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	4	5	3	4	2
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	5	4	2	5	2
PT. GINA SARANA5	5	5	5	1	4	2
PT ECCO IND	4	5	5	2	5	1
PT TRAUSINDRA P	4	4	4	3	4	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	5	5	2	4	3
PT SUNAN INTI TRANS	4	4	4	1	4	3
PT. JOTRANS	5	4	5	1	4	1
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	5	4	2	5	3
PT RISALAH JAYA	4	5	5	2	5	2
PT PRIMADELTA INDOTRANS	4	5	5	1	4	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	5	4	2	5	2
PT GITA TATA	4	4	4	2	4	1
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	4	5	3	5	3
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	4	5	1	5	2
PT RITRA CARGO	4	5	4	2	4	3
PT GITA TATA	5	4	4	4	5	3
PT PZS	4	4	5	4	4	4
PT INDOLINTAS LOGISTICS	4	1	5	2	5	1
PT NUSA TRANS SEGARA	4	3	5	1	5	3
PT SUNAN INTI TRANS	4	3	4	3	4	3
CV NEW ZIP	3	3	4	4	5	3
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	5	3	5	4	5	4
PT RGA INT	4	4	5	1	3	3
PT RENTHAR LINES	5	4	5	5	5	3

PT ECCO IND	5	4	5	5	5	4
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	2	4	3	4	4

PERUSAHAAN	SQ7		SQ8		SQ9	
	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	3	2	3	1	4	4
PT SAMUDRAYUANA	4	4	4	4	3	3
PT RISALAH JAYA	4	4	4	4	5	5
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	4	4	5	5	5
PT EMKL TIMUR INDONESIA	5	3	4	5	3	1
PT GITA TATA	4	3	3	4	4	3
PT TRAUSINDRA P	5	4	4	5	4	3
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	5	5	4	4	5
PT RITRA CARGO	5	2	4	5	4	2
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	4	5	5	5
PT BDP INDONESIA	4	4	4	4	5	4
PT NEW ZIP EXPRESS	5	5	5	1	3	4
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	4	4	3	5	4
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	5	4	2	5	4
PT LNJ	4	4	3	1	3	3
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	3	3	3	5	3
PT CITRA DELI MANDIRI	5	5	3	2	5	5
PT CJ LOGISTICS IND	4	4	4	2	5	5
PT MULTI LINTAS EXP	5	4	5	2	5	5
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	4	2	3	1	4	5
PT SURYA BUANA SENTOSA	5	3	4	2	4	4
PT ANUGRAH BALITRANS	4	4	5	4	4	4
PT ARAYA BANGUN SARANA	5	3	4	1	5	3
PT. REFCON CARGO INT	5	4	5	1	5	4
PT. NTS	5	2	5	3	5	2
PT. MMS	5	4	4	1	4	3
PT. IFB INDONESIA	5	5	4	3	4	4
PT. TIRTA NUSANTARA	5	5	5	1	4	4

PT. AMERTA TIRTA	4	4	4	4	5	5
PT. FARINDO MITRA BUANA	5	5	4	3	5	5
PT. CAKRA INDO MI	5	3	3	1	5	5
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	4	4	4	3	5	4
PT. SBN	4	4	4	2	5	5
PT. JAYANTARA SETIA SEJAHTERA	5	4	3	1	5	3
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	3	4	5	5	5	5
PT. JASA LINTAS NEGARA	5	3	5	3	5	3
PT. TIA SENTOSA	5	3	5	5	5	3
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	3	3	3	1	5	5
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	5	4	4	1	5	4
PT. GIO TRANS	5	4	4	5	5	5
PT. SAMUDRA YUANA	4	3	5	5	3	2
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	4	5	5	5	4
PT WAHANA BANGUN	2	3	5	3	2	3
PT SIP	5	5	5	3	5	5
PT ATPL LOGISTIK	2	2	4	3	2	4
PT SEACON LNJ TERMINAL	4	4	4	4	4	4
PT TIA SENTOSA	4	4	5	3	3	3
PT VARIA JASA	5	3	5	3	5	3
PT ANUGRAH BALITRANS	5	3	4	5	5	3
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	5	3	5	3	5	4
PT RISALAH JAYA	5	4	4	5	5	5
PT PRATAMA LOGISTIK	5	5	5	3	5	5
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	5	4	4	5	5	4
PT RAHAYU	5	5	4	5	5	5
PT BUMI BAHARI GEMILANG	5	5	5	5	5	5
PT TIRTA WANA SENTOSA	5	5	5	3	5	5
PT. CAKRAINDO MITRA I	4	4	5	3	5	5
PT. SARANA LINTAS II	5	2	5	3	5	4
PT. TIA S	5	3	5	4	4	3
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	2	2	5	2	4	4
PT. TIMU	5	5	5	3	5	5

PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	5	2	4	3	5	4
PT. AGILITY INTERNASIONAL	5	4	4	3	5	5
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	2	4	3	5	3
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	4	5	4	3	5	5
PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	4	4	5	5	4	5
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	5	5	5	3	5	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	5	5	3	5	5
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	5	3	5	5
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	5	4	4	3	5	4
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	5	5	5	3	5	5
PT. MITRA ABADI	4	4	4	5	5	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	2	3	3	3	3	4
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	5	4	5	3	4	4
PT. JASA LINTAS NEGARA	4	3	5	3	5	3
PT. TRANSMAX	5	5	5	5	5	5
PT. INTL TRANS LOG	4	3	5	5	5	3
PT. LONG SOON INDONESIA	5	4	4	5	5	4
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	5	4	4	5	5	5
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	5	3	5	3	5	4
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	5	1	4	5	5	5
PT. FI LOGISTIK	5	5	4	3	4	4
PT. TIA SENTOSA	4	5	4	3	5	5
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	5	4	4	2	4	5
PT. ARAYA B.S	2	2	5	1	3	2
PT. RAKIANITA MANDIRI	2	4	5	3	5	5
PT. TJAKRINDO MAS	5	2	5	3	5	2
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	5	5	4	4	5	3
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	5	5	5	3	5	5
PT. INDATRANS LESTARI	5	4	4	4	5	4
PT. ESA ZONA EXPRESS	5	3	5	3	5	4

PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	4	5	3	4	4
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	5	5	5	5
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	4	3	5	4	5	4
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	5	5	3	4	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	5	5	5	5	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	4	4	3	5	5
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	4	4	4	3	4	4
PT. TIA SENTOSA	4	3	4	4	5	5
PT. DERMAGA	5	5	4	5	4	4
PT. RENTHAR LINES	4	3	4	3	5	5
PT. JOTRANS	4	4	4	1	4	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	5	3	4	3	5	4
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	5	4	5	2	5	5
PT SAMUDRAYUANA	4	4	4	4	4	5
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	4	4	5	5	5	4
PT. DERMAGA	5	3	5	5	4	5
PT. INDATRANS LESTARI	5	2	5	3	4	5
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	3	5	3	5	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	3	4	1	4	4
PT. TANAH AIR RAYA	5	3	4	3	5	5
PT. APLUS PACIFIC	4	2	4	5	5	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	4	4	3	5	5
PT. GINA SARANA5	5	4	4	5	5	5
PT ECCO IND	4	4	5	4	4	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	5	3	5	3	4	3
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	3	3	5	4	4	4
PT. FIRMAHSYAH	5	5	4	3	5	5
PT. BARKAT ASRI RAYA	2	2	4	2	2	2
CV. PERSADA SEMESTA	4	4	5	4	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	4	5	4	3	4	3
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	3	3	4	1	5	5
PT SIANTAR TOP	5	5	4	5	5	5

PT. SBS	5	5	5	4	5	5
PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	5	2	5	3	5	5
PT TOLICHRIS	5	5	5	3	5	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	5	4	5	5	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	4	5	5	3	4	5
PT. AJANG LOGISTIK	5	3	4	5	5	4
PT. TRANS MITRA GEMILANG	5	5	5	4	5	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	5	5	1	5	5
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	4	4	5	3	5	5
PT. PRIMADENA	3	3	5	3	3	5
PT. GAP LOGISTICS	5	5	5	3	5	5
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	4	3	4	3	5	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	3	4	4	3	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	1	4	4	4	5
CV. PERSADA SEMESTA	5	1	4	5	4	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	1	5	3	3	4
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	3	4	1	3	5
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	3	4	3	3	4
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	3	5	5	3	5
PT. SAMUDRAJUANA	4	3	5	3	4	4
PT. PRIMADENA	4	3	5	5	5	5
PT SIANTAR TOP	5	3	5	1	3	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	1	5	4	3	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	3	5	1	4	5
CV. PERSADA SEMESTA	4	3	4	2	3	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	3	3	4	1	5	4
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	1	5	5	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	2	4	2	3	4
PT. JOTRANS	4	3	4	3	4	5

PT. PRIMADENA	4	2	4	3	4	5
PT WAHANA BANGUN	4	2	5	1	5	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	3	5	1	3	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	4	3	4	4	3	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	1	5	3	4	5
PT ATPL LOGISTIK	5	1	4	1	4	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	5	1	5	5	3	5
PT SIP	5	3	5	5	4	5
PT CITRA DELI MANDIRI	5	3	5	3	3	5
PT. JOTRANS	5	3	5	1	3	5
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	5	3	5	3	4	5
PT. PRIMADENA	5	2	4	5	3	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	2	5	3	4	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	2	5	4	4	5
PT. APLUS PACIFIC	5	2	4	4	3	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	3	4	3	3	5
PT. AJANG LOGISTIK	5	3	5	3	3	5
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	3	5	5	3	5
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	4	3	5	3	4	4
PT. DERMAGA	5	3	4	3	4	5
PT. INDATRANS LESTARI	4	2	4	4	3	4
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	4	1	5	4	3	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	2	4	3	5	4
PT. TANAH AIR RAYA	5	2	5	1	4	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	2	4	4	3	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	1	5	1	3	5
PT. GINA SARANA5	4	3	4	1	4	4
PT ECCO IND	4	3	5	5	3	5
PT TRAUSINDRA P	5	3	5	5	3	4
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	1	4	4	4	5
PT SUNAN INTI TRANS	5	1	5	4	4	4
PT. JOTRANS	4	1	4	3	3	5

PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	2	5	4	5	5
PT RISALAH JAYA	5	3	5	1	4	5
PT PRIMADELTA INDOTRANS	4	1	4	2	3	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	3	5	2	5	5
PT GITA TATA	4	1	5	3	4	5
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	2	5	2	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	1	4	2	3	5
PT RITRA CARGO	5	3	4	2	4	4
PT GITA TATA	4	3	4	1	5	4
PT PZS	3	3	5	4	5	4
PT INDOLINTAS LOGISTICS	5	1	4	3	5	5
PT NUSA TRANS SEGARA	5	2	5	3	4	4
PT SUNAN INTI TRANS	4	3	4	3	5	5
CV NEW ZIP	5	4	5	3	5	4
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	5	4	5	2	5	5
PT RGA INT	5	4	4	3	3	4
PT RENTHAR LINES	5	4	5	3	5	5
PT ECCO IND	5	4	4	4	4	4
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	4	4	3	4	4

PERUSAHAAN	SQ10		SQ11		SQ12	
	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	3	5	4	5	4	4
PT SAMUDRAYUANA	4	3	4	4	3	4
PT RISALAH JAYA	3	3	3	3	3	4
PT PRIMADELTA INDOTRANS	4	5	5	5	5	4
PT EMKL TIMUR INDONESIA	5	5	5	5	5	5
PT GITA TATA	4	3	4	3	5	4
PT TRAUSINDRA P	4	5	5	4	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	5	5	4	5
PT RITRA CARGO	3	5	5	3	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	5	5	5	4
PT BDP INDONESIA	4	5	5	4	5	4

PT NEW ZIP EXPRESS	4	5	3	3	5	5
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	5	5	4	5	5
PT GATEWAY CONTAINER LINE	4	4	5	4	5	5
PT LNJ	4	4	3	3	4	4
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	3	5	5	3	5	5
PT CITRA DELI MANDIRI	5	5	5	4	5	4
PT CJ LOGISTICS IND	4	5	5	4	5	4
PT MULTI LINTAS EXP	4	4	4	4	5	5
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	5	5	4	3	4	5
PT SURYA BUANA SENTOSA	4	4	4	4	4	5
PT ANUGRAH BALITRANS	3	4	4	4	4	4
PT ARAYA BANGUN SARANA	3	5	5	3	5	5
PT. REFCON CARGO INT	3	5	5	4	5	4
PT. NTS	2	5	5	2	5	5
PT. MMS	3	5	4	4	5	4
PT. IFB INDONESIA	5	5	5	5	5	5
PT. TIRTA NUSANTARA	5	5	4	4	5	5
PT. AMERTA TIRTA	4	5	5	5	5	5
PT. FARINDO MITRA BUANA	4	5	5	5	4	4
PT. CAKRA INDO MI	3	5	5	5	5	5
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	3	5	4	4	3	3
PT. SBN	3	5	3	3	4	4
PT. JAYANTARA SETIA SEJAHTERA	5	4	5	3	4	3
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	4	5	4	5	5	5
PT. JASA LINTAS NEGARA	3	5	5	3	5	3
PT. TIA SENTOSA	3	5	4	3	5	3
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	4	3	5	5	5	5
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	4	5	5	3	5	3
PT. GIO TRANS	4	5	5	3	4	4
PT. SAMUDRA YUANA	4	4	4	3	4	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	3	5	5	3	4	4
PT WAHANA BANGUN	3	2	2	3	2	5
PT SIP	5	5	5	5	5	5

PT ATPL LOGISTIK	5	3	2	3	2	5
PT SEACON LNJ TERMINAL	4	4	4	4	4	4
PT TIA SENTOSA	4	4	3	3	4	4
PT VARIA JASA	5	5	5	3	5	3
PT ANUGRAH BALITRANS	5	5	5	3	5	3
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	4	5	4	4	4	3
PT RISALAH JAYA	3	5	5	4	5	5
PT PRATAMA LOGISTIK	4	5	5	5	5	5
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	4	5	5	4	4	5
PT RAHAYU	4	4	4	4	4	4
PT BUMI BAHARI GEMILANG	4	5	4	4	4	4
PT TIRTA WANA SENTOSA	3	5	5	5	3	5
PT. CAKRAINDO MITRA I	3	5	5	3	5	4
PT. SARANA LINTAS II	3	5	5	4	5	5
PT. TIA S	3	4	4	3	4	5
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	2	3	4	4	3	4
PT. TIMU	4	5	5	5	4	4
PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	4	5	3	4	5	5
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	5	5	4	5	5
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	5	4	4	4	5
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	4	5	5	4	5	5
PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	5	4	5	4	4	5
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	4	5	5	5	5	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	4	4	4	4	5
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	4	4	4	4	5
PT. DWI TUNGGA MULIA KIMIA	5	5	5	4	5	4
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	5	5	5	5	5	5
PT. MITRA ABADI	4	5	5	5	5	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	5	4	4	4	4
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	4	5	3	4	4	4

PT. JASA LINTAS NEGARA	5	5	5	4	3	5
PT. TRANSMAX	5	5	5	5	5	5
PT. INTL TRANS LOG	4	5	4	4	5	5
PT. LONG SOON INDONESIA	4	5	5	4	5	4
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	5	5	5	4	5	5
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	3	5	5	4	5	4
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	5	5	4	3	5	4
PT. FI LOGISTIK	5	5	4	4	4	4
PT. TIA SENTOSA	5	5	5	3	5	5
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	4	5	4	5	4	4
PT. ARAYA B.S	4	2	1	4	4	4
PT. RAKIANITA MANDIRI	4	5	2	4	4	4
PT. TJAKRINDO MAS	5	5	5	4	5	5
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	5	3	5	4	5	5
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	5	4	4	4	5	5
PT. INDATRANS LESTARI	5	4	4	4	4	5
PT. ESA ZONA EXPRESS	5	5	4	4	4	5
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	4	4	5	4	4
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	5	5	5	5
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	4	5	5	5	5	4
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	4	4	5	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	5	4	4	4	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	5	5	5	5	5
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	5	4	4	5	4	4
PT. TIA SENTOSA	3	5	2	4	5	5
PT. DERMAGA	4	4	4	5	4	5
PT. RENTHAR LINES	5	5	5	5	3	3
PT. JOTRANS	5	4	4	5	4	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	4	5	4	4	5	5
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	4	5	4	4	4	4
PT SAMUDRAYUANA	2	4	2	4	5	4
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	3	5	5	4	3	5

PT. DERMAGA	5	3	5	4	4	4
PT. INDATRANS LESTARI	5	4	4	4	5	5
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	5	5	4	5	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	3	3	4	3	5
PT. TANAH AIR RAYA	5	5	5	4	5	5
PT. APLUS PACIFIC	4	5	4	4	5	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	3	4	4	4	4	5
PT. GINA SARANA5	5	2	5	4	5	2
PT ECCO IND	5	4	4	4	4	5
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	5	5	3	4	5	5
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	5	3	3	5	4	5
PT. FIRMAHSYAH	5	4	3	5	4	4
PT. BARKAT ASRI RAYA	5	2	2	4	2	5
CV. PERSADA SEMESTA	4	4	4	4	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	4	4	5	4	4	5
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	5	4	4	5	5
PT SIANTAR TOP	5	5	5	5	5	5
PT. SBS	5	5	5	5	5	5
PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	4	1	1	4	5	5
PT TOLICHRIS	5	5	5	5	5	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	4	5	4	4	5	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	5	4	4	4	4	5
PT. AJANG LOGISTIK	5	5	5	4	4	5
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	4	5	5	3	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	5	5	5	5	5
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	4	5	3	4	5	5
PT. PRIMADENA	3	3	3	4	3	5
PT. GAP LOGISTICS	5	5	5	5	5	5
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	5	5	5	4	5	4
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	4	4	5	5	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	4	4	4	5	5	5
CV. PERSADA SEMESTA	4	4	4	5	5	5

PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	5	4	5	4	5
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	5	4	5	3	5
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	5	4	4	4	4	4
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	4	5	4	5	4	5
PT. SAMUDRAJUANA	4	5	4	4	4	5
PT. PRIMADENA	5	4	4	5	5	4
PT SIANTAR TOP	4	4	3	5	4	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	4	4	5	4	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	5	3	5	5	5
CV. PERSADA SEMESTA	4	5	3	4	4	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	4	3	5	4	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	3	5	3	5	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	4	4	5	5	4
PT. JOTRANS	5	4	4	5	5	5
PT. PRIMADENA	4	4	4	5	5	5
PT WAHANA BANGUN	5	4	4	4	5	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	4	5	5	4
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	4	3	5	5	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	4	4	5	5	5
PT ATPL LOGISTIK	5	4	4	5	5	4
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	5	5	3	5	4	5
PT SIP	5	4	4	5	4	4
PT CITRA DELI MANDIRI	4	5	4	5	5	5
PT. JOTRANS	4	4	4	4	5	4
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	4	4	4	5	5	5
PT. PRIMADENA	4	3	3	4	5	4
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	4	4	4	4	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	3	3	5	5	4
PT. APLUS PACIFIC	5	5	4	4	4	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	4	3	5	4	5

PT. AJANG LOGISTIK	5	3	4	4	4	5
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	5	4	5	3	5
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	5	4	4	5	4	5
PT. DERMAGA	4	5	4	4	4	5
PT. INDATRANS LESTARI	4	4	4	5	5	5
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	4	4	5	4	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	4	4	4	4	5
PT. TANAH AIR RAYA	5	4	4	5	5	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	5	4	4	5	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	5	4	5	5	4
PT. GINA SARANA5	4	5	4	4	4	5
PT ECCO IND	5	4	3	5	5	4
PT TRAUSINDRA P	4	4	4	5	4	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	4	4	5	4	4
PT SUNAN INTI TRANS	4	5	4	4	5	5
PT. JOTRANS	4	5	3	5	5	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	5	4	4	5	5
PT RISALAH JAYA	4	5	4	5	4	5
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	5	3	4	5	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	4	4	5	4	5
PT GITA TATA	5	4	4	5	5	5
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	5	5	5	5	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	3	5	4	4
PT RITRA CARGO	5	5	4	5	5	5
PT GITA TATA	3	5	4	4	4	3
PT PZS	4	4	5	5	4	5
PT INDOLINTAS LOGISTICS	5	5	5	3	5	2
PT NUSA TRANS SEGARA	3	4	2	3	3	5
PT SUNAN INTI TRANS	5	4	5	4	4	5
CV NEW ZIP	5	5	5	3	3	4
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	5	5	4	3	4
PT RGA INT	5	4	4	4	5	5
PT RENTHAR LINES	4	4	4	3	4	4

PT ECCO IND	5	4	5	5	5	4
PT. AGILITY INTERNASIONAL	5	4	4	4	4	5

PERUSAHAAN	SQ13		SQ14		SQ15	
	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	5	4	5	2	3	3
PT SAMUDRAYUANA	4	3	2	2	4	4
PT RISALAH JAYA	4	4	3	3	5	5
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	3	5	4	5	4
PT EMKL TIMUR INDONESIA	5	3	5	5	5	5
PT GITA TATA	4	3	4	3	4	4
PT TRAUSINDRA P	4	3	5	3	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	5	5	5	5
PT RITRA CARGO	5	3	5	3	5	2
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	3	5	5	4	5
PT BDP INDONESIA	4	3	5	4	5	4
PT NEW ZIP EXPRESS	4	3	5	5	4	4
PT GATEWAY CONTAINER LINE	4	5	5	4	5	5
PT GATEWAY CONTAINER LINE	4	3	5	4	5	4
PT LNJ	4	5	5	4	4	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	5	5	3	5	3
PT CITRA DELI MANDIRI	5	4	5	5	5	5
PT CJ LOGISTICS IND	4	5	4	4	5	5
PT MULTI LINTAS EXP	4	5	4	4	5	5
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	4	5	4	3	5	5
PT SURYA BUANA SENTOSA	4	4	5	4	4	4
PT ANUGRAH BALITRANS	5	3	4	4	3	2
PT ARAYA BANGUN SARANA	4	3	5	3	5	3
PT. REFCON CARGO INT	5	3	5	4	5	3
PT. NTS	5	3	5	2	5	2
PT. MMS	5	3	5	4	5	3
PT. IFB INDONESIA	4	3	4	4	5	5
PT. TIRTA NUSANTARA	5	5	5	5	5	4

PT. AMERTA TIRTA	5	5	4	5	5	5
PT. FARINDO MITRA BUANA	5	5	4	4	5	5
PT. CAKRA INDO MI	5	4	5	5	5	5
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	3	4	3	3	3	3
PT. SBN	5	4	4	4	4	4
PT. JAYANTARA SETIA SEJAHTERA	5	4	4	3	4	4
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	5	5	5	4	5	4
PT. JASA LINTAS NEGARA	4	5	5	3	5	3
PT. TIA SENTOSA	5	3	5	3	5	3
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	5	4	4	4	3	3
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	5	5	5	3	5	4
PT. GIO TRANS	5	4	4	4	5	4
PT. SAMUDRA YUANA	5	3	5	5	4	3
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	3	4	3	4	3
PT WAHANA BANGUN	5	4	2	2	2	3
PT SIP	5	4	5	5	5	5
PT ATPL LOGISTIK	4	4	4	3	3	2
PT SEACON LNJ TERMINAL	5	4	4	4	4	4
PT TIA SENTOSA	4	3	5	5	3	3
PT VARIA JASA	4	5	5	3	5	3
PT ANUGRAH BALITRANS	4	3	5	3	5	3
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	5	3	5	4	5	4
PT RISALAH JAYA	5	3	5	4	5	3
PT PRATAMA LOGISTIK	5	5	5	5	5	5
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	4	5	4	4	4	4
PT RAHAYU	5	5	4	4	5	5
PT BUMI BAHARI GEMILANG	4	5	4	4	4	4
PT TIRTA WANA SENTOSA	5	3	3	3	3	3
PT. CAKRAINDO MITRA I	5	5	5	4	5	5
PT. SARANA LINTAS II	5	3	5	3	5	3
PT. TIA S	5	4	5	2	5	2
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	4	5	2	1	5	5
PT. TIMU	5	3	4	4	4	4

PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	5	3	4	5	4	5
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	3	5	5	5	5
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	5	5	5	3	3	3
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	5	5	5	5	5
PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	5	4	4	3	4	4
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	5	4	4	4	4	4
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	4	3	2	5	5	5
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	3	3	5	5	5
PT. DWI TUNGAL MULIA KIMIA	3	5	5	4	5	4
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	4	2	5	5	5	5
PT. MITRA ABADI	4	2	4	5	5	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	4	4	3	4	4
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	4	4	3	3	4	4
PT. JASA LINTAS NEGARA	5	3	3	3	5	3
PT. TRANSMAX	5	3	5	5	5	5
PT. INTL TRANS LOG	5	4	5	4	5	4
PT. LONG SOON INDONESIA	4	3	5	5	5	4
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	5	3	5	4	5	5
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	5	3	5	3	5	3
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	4	5	5	1	5	1
PT. FI LOGISTIK	5	5	4	4	4	4
PT. TIA SENTOSA	5	4	5	2	4	2
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	5	5	5	4	4	5
PT. ARAYA B.S	5	5	2	1	5	1
PT. RAKIANITA MANDIRI	4	3	2	2	3	3
PT. TJAKRINDO MAS	4	3	5	2	5	2
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	4	3	4	3	5
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	5	5	5	3	4	4
PT. INDATRANS LESTARI	5	5	4	4	4	4
PT. ESA ZONA EXPRESS	5	4	5	3	5	4

PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	4	4	4	4	4
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	4	3	4	5	5
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	5	3	5	4	5	3
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	5	3	5	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	5	4	4	5	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	3	5	5	5	5
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	3	3	3	4	4	4
PT. TIA SENTOSA	3	5	4	3	4	3
PT. DERMAGA	3	5	3	5	5	5
PT. RENTHAR LINES	5	4	3	3	5	3
PT. JOTRANS	3	4	4	4	4	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	3	4	3	4	4	4
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	3	3	4	4	4	4
PT SAMUDRAYUANA	5	4	3	5	4	4
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	5	3	5	3	5	3
PT. DERMAGA	5	3	3	3	5	4
PT. INDATRANS LESTARI	4	3	3	3	5	3
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	3	3	2	4	2
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	4	3	3	3	3
PT. TANAH AIR RAYA	3	3	3	3	5	3
PT. APLUS PACIFIC	5	4	3	4	4	4
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	3	4	3	4	3
PT. GINA SARANA5	5	3	3	2	3	4
PT ECCO IND	4	3	4	4	4	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	3	4	5	4	5	3
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	3	4	4	4	3	5
PT. FIRMAHSYAH	3	4	4	4	5	4
PT. BARKAT ASRI RAYA	4	4	2	2	2	2
CV. PERSADA SEMESTA	3	4	4	4	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	3	4	4	4	5	5
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	3	4	4	4	4	4
PT SIANTAR TOP	3	3	5	5	5	5

PT. SBS	5	4	4	4	5	5
PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	4	4	5	2	3	4
PT TOLICHRIS	5	4	5	5	5	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	4	5	5	5	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	3	5	3	5	5	4
PT. AJANG LOGISTIK	3	4	5	5	4	3
PT. TRANS MITRA GEMILANG	5	4	3	5	5	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	3	2	5	5	4	3
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	3	4	3	5	5	5
PT. PRIMADENA	3	3	3	5	3	3
PT. GAP LOGISTICS	3	4	5	5	4	4
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	3	4	5	5	5	4
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	3	4	5	4	4	4
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	4	3	5	4	4
CV. PERSADA SEMESTA	5	3	3	5	4	4
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	4	3	5	5	4
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	5	4	5	4	5	2
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	3	4	4	5	2
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	4	2	5	4	1
PT. SAMUDRAJUANA	5	4	3	4	4	3
PT. PRIMADENA	5	5	4	5	4	3
PT SIANTAR TOP	4	3	3	5	4	3
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	3	2	5	5	2
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	4	3	5	5	2
CV. PERSADA SEMESTA	5	4	2	3	5	4
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	4	3	5	5	4
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	3	2	5	5	4
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	3	4	5	5	2
PT. JOTRANS	5	3	3	5	4	3

PT. PRIMADENA	4	3	4	4	5	2
PT WAHANA BANGUN	5	4	3	5	4	2
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	2	5	5	3
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	3	3	5	4	4
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	4	3	5	4	4
PT ATPL LOGISTIK	4	4	2	5	4	4
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	5	4	4	5	5	4
PT SIP	5	3	3	5	5	3
PT CITRA DELI MANDIRI	4	3	2	5	5	3
PT. JOTRANS	5	3	2	5	4	3
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	4	4	4	4	3	4
PT. PRIMADENA	4	4	2	5	4	2
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	3	4	4	5	3
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	4	3	5	4	3
PT. APLUS PACIFIC	5	4	3	3	3	2
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	4	2	4	3	2
PT. AJANG LOGISTIK	5	4	3	4	4	3
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	3	3	4	5	2
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	5	3	2	4	5	2
PT. DERMAGA	4	5	3	5	4	1
PT. INDATRANS LESTARI	4	5	2	5	5	2
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	4	5	3	4	5	1
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	5	3	4	4	3
PT. TANAH AIR RAYA	5	4	3	5	5	1
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	4	4	5	4	2
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	3	4	4	5	5	1
PT. GINA SARANA5	4	5	3	4	4	3
PT ECCO IND	5	4	4	5	4	3
PT TRAUSINDRA P	3	4	2	4	4	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	4	4	5	5	2
PT SUNAN INTI TRANS	5	3	3	4	5	1
PT. JOTRANS	4	4	2	4	5	3

PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	4	3	5	5	2
PT RISALAH JAYA	4	4	2	4	5	1
PT PRIMADELTA INDOTRANS	3	3	3	5	4	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	4	4	5	4	2
PT GITA TATA	4	4	2	5	4	1
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	4	4	4	4	4	3
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	3	3	5	5	3
PT RITRA CARGO	5	3	3	5	5	2
PT GITA TATA	5	3	5	4	5	4
PT PZS	4	3	3	4	5	4
PT INDOLINTAS LOGISTICS	3	3	5	4	5	4
PT NUSA TRANS SEGARA	5	4	5	5	5	2
PT SUNAN INTI TRANS	4	5	5	4	5	5
CV NEW ZIP	5	3	5	3	3	3
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	5	5	3	5	4
PT RGA INT	4	3	3	5	5	3
PT RENTHAR LINES	3	3	4	5	4	4
PT ECCO IND	5	4	4	4	3	3
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	3	4	5	4	4

PERUSAHAAN	SQ16		SQ17		SQ18	
	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	4	3	4	2	3	2
PT SAMUDRAYUANA	4	4	4	4	3	3
PT RISALAH JAYA	3	3	4	4	3	3
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	4	5	4	5	4
PT EMKL TIMUR INDONESIA	5	5	4	5	5	5
PT GITA TATA	3	4	3	4	4	4
PT TRAUSINDRA P	5	4	4	4	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	4	4	4	5
PT RITRA CARGO	5	3	5	3	5	2
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	5	4	5	4	5
PT BDP INDONESIA	4	4	4	3	5	4

PT NEW ZIP EXPRESS	5	4	4	4	5	4
PT GATEWAY CONTAINER LINE	4	5	4	5	4	5
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	4	4	4	5	4
PT LNJ	4	4	5	4	4	4
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	3	4	3	5	3
PT CITRA DELI MANDIRI	5	5	4	4	5	4
PT CJ LOGISTICS IND	5	4	4	5	4	4
PT MULTI LINTAS EXP	4	4	4	4	4	4
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	4	5	5	5	4	5
PT SURYA BUANA SENTOSA	4	4	4	4	4	4
PT ANUGRAH BALITRANS	3	3	4	3	3	3
PT ARAYA BANGUN SARANA	5	3	4	3	5	3
PT. REFCON CARGO INT	5	3	5	4	5	4
PT. NTS	5	2	5	5	5	2
PT. MMS	5	3	4	3	5	4
PT. IFB INDONESIA	5	5	4	5	4	4
PT. TIRTA NUSANTARA	5	5	4	5	5	5
PT. AMERTA TIRTA	5	4	5	5	5	5
PT. FARINDO MITRA BUANA	4	4	4	5	4	4
PT. CAKRA INDO MI	3	3	4	4	5	5
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	3	3	4	4	5	2
PT. SBN	3	3	4	4	4	4
PT. JAYANTARA SETIA SEJAHTERA	5	5	4	5	5	5
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	5	4	5	5	5	3
PT. JASA LINTAS NEGARA	5	3	5	5	5	3
PT. TIA SENTOSA	5	3	5	5	5	3
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	4	4	4	3	4	4
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	4	4	5	4	4	5
PT. GIO TRANS	4	4	4	3	5	3
PT. SAMUDRA YUANA	4	4	2	4	4	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	3	4	4	4	3
PT WAHANA BANGUN	2	3	2	3	3	3
PT SIP	5	5	5	5	5	5

PT ATPL LOGISTIK	3	5	4	4	2	3
PT SEACON LNJ TERMINAL	4	4	4	4	4	4
PT TIA SENTOSA	4	4	4	4	4	4
PT VARIA JASA	5	5	5	4	5	3
PT ANUGRAH BALITRANS	3	5	3	3	3	3
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	3	4	3	3	5	5
PT RISALAH JAYA	5	3	5	4	5	3
PT PRATAMA LOGISTIK	4	4	4	4	4	4
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	4	4	4	4	4	4
PT RAHAYU	5	4	5	5	4	4
PT BUMI BAHARI GEMILANG	4	4	4	4	4	4
PT TIRTA WANA SENTOSA	3	3	3	5	3	3
PT. CAKRAINDO MITRA I	4	3	5	4	4	3
PT. SARANA LINTAS II	5	3	5	5	5	2
PT. TIA S	5	3	5	5	4	2
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	3	2	4	4	2	2
PT. TIMU	4	4	3	5	4	3
PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	5	4	4	4	5	4
PT. AGILITY INTERNASIONAL	5	4	4	4	5	3
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	4	4	4	4	3
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	4	4	5	5	4
PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	3	5	5	4	4	2
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	4	4	4	5	4	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	5	5	5	5	5
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	4	5	5	5
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	5	4	5	4	5
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	5	5	4	5	5	5
PT. MITRA ABADI	5	4	5	5	4	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	5	4	5	4	4
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	4	4	4	3	5	4

PT. JASA LINTAS NEGARA	5	5	5	5	3	3
PT. TRANSMAX	5	5	4	5	5	5
PT. INTL TRANS LOG	5	4	4	4	4	4
PT. LONG SOON INDONESIA	5	4	4	3	5	3
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	5	5	4	4	5	5
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	5	3	4	3	5	3
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	5	5	4	4	5	1
PT. FI LOGISTIK	5	5	4	4	4	4
PT. TIA SENTOSA	3	5	5	4	4	5
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	5	4	5	5	4	4
PT. ARAYA B.S	2	4	5	4	2	4
PT. RAKIANITA MANDIRI	3	4	4	3	3	4
PT. TJAKRINDO MAS	5	5	5	2	5	2
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	5	5	3	5	4
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	4	5	4	5	3	3
PT. INDATRANS LESTARI	4	5	5	5	4	4
PT. ESA ZONA EXPRESS	5	5	5	5	5	3
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	4	4	5	4	4
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	5	5	5	3
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	5	4	4	4	5	4
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	5	4	5	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	5	4	5	4	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	5	4	5	5	5
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	4	5	3	5	4	4
PT. TIA SENTOSA	5	3	5	5	4	3
PT. DERMAGA	5	4	5	5	5	4
PT. RENTHAR LINES	3	5	4	5	4	4
PT. JOTRANS	4	5	4	5	4	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	4	4	5	3	4	4
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	5	4	2	5	3	4
PT SAMUDRAYUANA	4	2	4	5	3	2
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	5	3	5	5	5	3

PT. DERMAGA	3	5	4	3	4	2
PT. INDATRANS LESTARI	4	5	4	5	4	3
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	5	4	5	5	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	5	4	5	4	3
PT. TANAH AIR RAYA	4	5	4	3	5	3
PT. APLUS PACIFIC	3	4	4	5	4	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	3	3	5	5	5	4
PT. GINA SARANA5	3	5	4	3	4	4
PT ECCO IND	3	5	4	5	4	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	2	5	5	5	5	4
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	3	5	4	5	4	5
PT. FIRMAHSYAH	3	5	3	5	3	4
PT. BARKAT ASRI RAYA	2	5	2	5	2	2
CV. PERSADA SEMESTA	4	4	4	5	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	3	4	3	3	4	4
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	4	3	3	4	4
PT SIANTAR TOP	5	5	5	5	5	5
PT. SBS	5	5	5	5	5	5
PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	3	4	1	5	1	5
PT TOLICHRIS	3	5	5	5	5	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	4	4	5	5	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	5	5	4	3	4	4
PT. AJANG LOGISTIK	3	5	4	5	3	3
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	4	4	5	4	4
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	5	4	5	4	5
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	4	4	4	4	4	4
PT. PRIMADENA	3	3	3	5	3	3
PT. GAP LOGISTICS	5	5	5	5	5	5
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	5	5	5	5	5	4
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	3	4	4	4	5	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	3	4	4	5	5	4
CV. PERSADA SEMESTA	3	4	4	4	5	4

PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	4	5	5	5	5
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	3	4	4	4	5	3
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	5	4	4	5	3
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	4	4	4	5	4	5
PT. SAMUDRAJUANA	3	4	4	5	5	5
PT. PRIMADENA	4	5	4	5	4	4
PT SIANTAR TOP	5	4	5	4	5	4
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	3	5	4	4	4	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	3	5	4	5	5	4
CV. PERSADA SEMESTA	3	4	4	5	5	3
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	4	4	5	4	3
PT MEGA SAMUDRA TAMA	3	3	4	5	5	2
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	4	4	4	4	5
PT. JOTRANS	4	5	4	3	5	5
PT. PRIMADENA	3	4	4	5	5	5
PT WAHANA BANGUN	4	5	4	5	3	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	3	5	3	4	3	4
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	3	5	4	4	5	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	3	5	4	5	5	4
PT ATPL LOGISTIK	3	5	4	4	5	4
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	3	5	5	5	5	5
PT SIP	5	5	4	5	4	5
PT CITRA DELI MANDIRI	3	4	4	5	4	4
PT. JOTRANS	5	4	5	5	4	5
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	5	4	4	4	4	4
PT. PRIMADENA	2	4	4	4	4	4
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	5	4	4	5	2
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	5	4	4	5	3
PT. APLUS PACIFIC	3	5	5	5	5	3
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	3	5	4	4	5	2

PT. AJANG LOGISTIK	3	5	3	5	5	3
PT. TRANS MITRA GEMILANG	5	4	3	5	5	3
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	3	5	5	4	5	3
PT. DERMAGA	2	4	3	5	4	5
PT. INDATRANS LESTARI	5	4	3	5	4	4
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	5	3	4	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	3	4	3	5	5	4
PT. TANAH AIR RAYA	4	5	3	5	4	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	3	5	3	4	4	4
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	5	3	5	5	5
PT. GINA SARANA5	3	4	3	5	5	5
PT ECCO IND	4	5	3	5	4	4
PT TRAUSINDRA P	5	4	3	5	5	4
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	3	5	3	5	4	5
PT SUNAN INTI TRANS	3	4	3	4	5	5
PT. JOTRANS	3	4	3	5	4	4
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	5	3	4	5	5
PT RISALAH JAYA	5	4	3	5	5	4
PT PRIMADELTA INDOTRANS	3	5	3	5	4	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	3	5	5	5	5	4
PT GITA TATA	3	5	5	5	4	5
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	3	5	4	5	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	5	5	4	5
PT RITRA CARGO	5	5	4	4	5	4
PT GITA TATA	5	3	5	3	5	3
PT PZS	4	4	4	5	4	3
PT INDOLINTAS LOGISTICS	5	5	5	5	5	2
PT NUSA TRANS SEGARA	5	3	4	3	4	3
PT SUNAN INTI TRANS	5	5	4	3	4	3
CV NEW ZIP	4	5	4	4	3	3
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	5	4	5	5	5	4
PT RGA INT	5	5	5	5	5	3
PT RENTHAR LINES	5	4	5	5	4	3

PT ECCO IND	1	5	3	5	5	5
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	5	4	5	4	2

PERUSAHAAN	SQ19		SQ20		SQ21	
	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kepuasan
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	3	2	5	5	5	5
PT SAMUDRAYUANA	3	3	4	4	3	5
PT RISALAH JAYA	3	3	3	5	3	5
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	4	5	5	3	5
PT EMKL TIMUR INDONESIA	5	5	5	5	3	5
PT GITA TATA	4	3	4	3	3	5
PT TRAUSINDRA P	5	4	5	4	3	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	5	5	5	5	5
PT RITRA CARGO	5	3	5	5	5	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	5	5	5	3	5
PT BDP INDONESIA	4	4	5	4	3	5
PT NEW ZIP EXPRESS	3	5	5	5	3	5
PT GATEWAY CONTAINER LINE	4	5	4	5	2	5
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	4	5	5	2	4
PT LNJ	4	3	4	5	3	4
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	3	5	5	3	5
PT CITRA DELI MANDIRI	5	5	5	4	5	5
PT CJ LOGISTICS IND	4	3	4	4	5	5
PT MULTI LINTAS EXP	4	4	4	4	5	5
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	5	3	4	5	3	5
PT SURYA BUANA SENTOSA	5	4	4	5	3	5
PT ANUGRAH BALITRANS	3	2	3	5	3	5
PT ARAYA BANGUN SARANA	5	3	5	3	5	5
PT. REFCON CARGO INT	5	4	5	3	2	5
PT. NTS	5	2	5	3	2	5
PT. MMS	5	4	5	5	4	5
PT. IFB INDONESIA	5	5	4	4	4	5
PT. TIRTA NUSANTARA	5	5	5	5	3	5

PT. AMERTA TIRTA	5	4	5	5	3	5
PT. FARINDO MITRA BUANA	5	5	5	5	4	5
PT. CAKRA INDO MI	3	3	5	5	5	5
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	4	4	5	3	5	5
PT. SBN	4	4	3	5	3	5
PT. JAYANTARA SETIA SEJAHTERA	4	5	5	5	3	5
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	4	4	5	5	4	5
PT. JASA LINTAS NEGARA	5	3	5	3	5	5
PT. TIA SENTOSA	5	3	5	3	5	5
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	4	4	4	4	4	5
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	4	4	5	5	3	5
PT. GIO TRANS	4	3	4	5	3	3
PT. SAMUDRA YUANA	4	4	3	5	3	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	4	5	3	5
PT WAHANA BANGUN	2	3	3	3	3	5
PT SIP	5	5	5	5	5	5
PT ATPL LOGISTIK	4	2	2	3	4	5
PT SEACON LNJ TERMINAL	4	4	4	5	4	5
PT TIA SENTOSA	4	4	5	5	4	5
PT VARIA JASA	5	3	5	5	2	5
PT ANUGRAH BALITRANS	3	3	5	5	5	5
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	4	3	3	5	3	5
PT RISALAH JAYA	5	5	3	4	5	5
PT PRATAMA LOGISTIK	5	3	3	5	5	4
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	4	4	4	5	3	5
PT RAHAYU	5	4	3	5	5	5
PT BUMI BAHARI GEMILANG	4	4	3	5	4	5
PT TIRTA WANA SENTOSA	3	3	3	3	3	5
PT. CAKRAINDO MITRA I	5	3	3	4	4	3
PT. SARANA LINTAS II	5	2	3	3	5	5
PT. TIA S	5	3	5	3	5	5
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	3	3	3	4	5	5
PT. TIMU	5	4	3	3	3	3

PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	5	4	3	5	4	4
PT. AGILITY INTERNASIONAL	5	3	3	4	5	5
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	3	3	5	4	5
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	5	5	5	2	5
PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	5	3	3	5	2	4
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	4	4	5	5	2	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	5	3	5	2	5
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	5	5	5	5
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	5	3	5	4	5
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	5	5	3	5	3	5
PT. MITRA ABADI	4	4	3	5	3	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	3	3	5	4	5
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	5	4	3	5	5	5
PT. JASA LINTAS NEGARA	3	3	5	3	3	5
PT. TRANSMAX	5	5	5	4	3	5
PT. INTL TRANS LOG	5	3	3	5	3	5
PT. LONG SOON INDONESIA	5	4	3	5	3	5
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	5	5	3	5	5	5
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	5	3	5	5	5	3
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	5	1	3	5	3	5
PT. FI LOGISTIK	4	4	3	5	3	5
PT. TIA SENTOSA	4	5	5	4	3	5
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	5	3	4	5	5	5
PT. ARAYA B.S	2	1	3	5	3	5
PT. RAKIANITA MANDIRI	3	5	4	3	5	5
PT. TJAKRINDO MAS	5	2	3	2	5	5
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	5	3	5	3	4
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	4	4	5	5	3	4
PT. INDATRANS LESTARI	5	4	3	4	4	5
PT. ESA ZONA EXPRESS	5	3	3	3	3	5

PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	4	4	4	4	5
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	3	5	3	5
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	5	4	5	4	3	5
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	5	3	5	3	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	4	5	5	5	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	5	3	5	5	5
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	4	4	4	4	3	5
PT. TIA SENTOSA	5	4	4	5	3	5
PT. DERMAGA	5	4	3	5	4	5
PT. RENTHAR LINES	3	3	3	5	4	5
PT. JOTRANS	4	4	3	4	4	5
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	4	4	3	5	5	5
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	4	5	4	4	5	3
PT SAMUDRAYUANA	5	2	3	4	5	5
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	5	3	3	3	3	3
PT. DERMAGA	5	3	5	2	3	5
PT. INDATRANS LESTARI	4	4	5	4	3	5
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	3	3	2	4	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	4	3	3	4	4
PT. TANAH AIR RAYA	5	3	5	3	5	5
PT. APLUS PACIFIC	4	4	4	4	3	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	4	3	3	4	5
PT. GINA SARANA5	4	4	3	4	4	5
PT ECCO IND	4	4	3	3	4	3
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	5	4	5	3	5	5
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	4	4	3	5	4	5
PT. FIRMAHSYAH	4	4	4	4	4	5
PT. BARKAT ASRI RAYA	2	2	3	2	2	5
CV. PERSADA SEMESTA	4	4	3	4	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	5	5	5	5	3	5
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	5	5	3	4	4	5
PT SIANTAR TOP	5	5	3	5	3	5

PT. SBS	5	5	5	5	3	5
PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	1	5	3	5	3	5
PT TOLICHRIS	5	5	5	5	3	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	5	3	5	3	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	4	5	3	5	4	5
PT. AJANG LOGISTIK	3	4	3	3	3	5
PT. TRANS MITRA GEMILANG	3	4	5	5	5	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	4	4	5	4	5
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	3	3	3	4	3	5
PT. PRIMADENA	3	3	3	5	3	5
PT. GAP LOGISTICS	5	5	3	5	5	5
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	5	5	3	5	5	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	3	3	5	3	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	4	3	4	5	2	5
CV. PERSADA SEMESTA	5	3	3	5	2	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	3	3	5	2	5
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	5	1	3	4	4	4
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	5	3	3	4	3	4
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	2	3	5	3	5
PT. SAMUDRAJUANA	5	2	3	5	4	5
PT. PRIMADENA	4	1	3	5	3	5
PT SIANTAR TOP	4	2	3	5	2	4
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	1	5	5	5	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	3	3	5	2	5
CV. PERSADA SEMESTA	4	4	5	4	3	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	5	3	5	5	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	2	3	3	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	4	3	4	3	4
PT. JOTRANS	5	3	5	5	3	5

PT. PRIMADENA	4	3	3	5	2	5
PT WAHANA BANGUN	5	3	3	5	5	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	3	4	5	2	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	3	3	5	3	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	3	4	5	3	5
PT ATPL LOGISTIK	5	3	3	5	5	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	4	3	3	5	2	5
PT SIP	5	2	3	5	4	5
PT CITRA DELI MANDIRI	4	2	3	5	2	5
PT. JOTRANS	5	2	3	5	3	3
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	4	2	5	5	5	5
PT. PRIMADENA	5	2	3	3	3	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	2	4	5	5	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	2	3	5	3	5
PT. APLUS PACIFIC	5	2	4	5	3	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	1	3	5	3	5
PT. AJANG LOGISTIK	5	1	3	5	2	5
PT. TRANS MITRA GEMILANG	5	1	3	4	4	5
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	5	3	3	4	4	5
PT. DERMAGA	5	2	5	4	5	5
PT. INDATRANS LESTARI	4	1	3	5	3	5
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	2	5	4	3	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	2	3	5	5	5
PT. TANAH AIR RAYA	4	3	3	4	4	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	2	3	5	2	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	3	4	4	2	5
PT. GINA SARANA5	5	2	5	5	2	5
PT ECCO IND	4	1	3	5	5	5
PT TRAUSINDRA P	4	2	3	5	3	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	1	3	4	3	5
PT SUNAN INTI TRANS	4	2	3	4	3	5
PT. JOTRANS	5	3	3	4	5	5

PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	2	3	5	4	5
PT RISALAH JAYA	5	1	3	4	2	5
PT PRIMADELTA INDOTRANS	4	3	3	5	2	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	2	5	4	3	5
PT GITA TATA	4	1	3	5	5	5
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	3	5	4	3	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	2	4	5	4	5
PT RITRA CARGO	5	3	5	4	3	5
PT GITA TATA	4	4	5	4	5	5
PT PZS	4	5	5	5	5	5
PT INDOLINTAS LOGISTICS	5	2	5	3	5	5
PT NUSA TRANS SEGARA	4	2	5	5	4	5
PT SUNAN INTI TRANS	4	4	4	4	4	5
CV NEW ZIP	4	3	3	4	5	5
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	5	4	3	4	5	5
PT RGA INT	5	2	3	3	5	5
PT RENTHAR LINES	4	3	5	5	5	5
PT ECCO IND	4	4	1	5	3	5
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	2	4	5	4	5

PERUSAHAAN	SQ22		SQ23	
	Kepentin gan	Kepuas an	Kepentin gan	Kepuas an
PT AGRI SEGAR NUSANTARA	5	5	5	2
PT SAMUDRAYUANA	4	4	4	4
PT RISALAH JAYA	4	5	4	4
PT PRIMADELTA INDOTRANS	5	4	5	4
PT EMKL TIMUR INDONESIA	5	5	5	5
PT GITA TATA	5	5	5	3
PT TRAUSINDRA P	5	4	5	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	4	5
PT RITRA CARGO	5	3	4	4
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	4	4
PT BDP INDONESIA	5	5	4	3
PT NEW ZIP EXPRESS	4	4	4	4
PT GATEWAY CONTAINER LINE	4	5	4	5
PT GATEWAY CONTAINER LINE	5	5	5	4

PT LNJ	4	5	4	4
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	5	5	3
PT CITRA DELI MANDIRI	5	5	5	4
PT CJ LOGISTICS IND	5	5	5	5
PT MULTI LINTAS EXP	5	5	5	5
PT PERMATA MITRA SEJAHTERA	4	5	5	3
PT SURYA BUANA SENTOSA	4	5	4	4
PT ANUGRAH BALITRANS	3	2	3	2
PT ARAYA BANGUN SARANA	5	5	5	3
PT. REFCON CARGO INT	5	5	5	5
PT. NTS	5	5	5	3
PT. MMS	5	3	4	3
PT. IFB INDONESIA	5	5	4	4
PT. TIRTA NUSANTARA	5	5	5	5
PT. AMERTA TIRTA	4	5	4	5
PT. FARINDO MITRA BUANA	4	5	4	4
PT. CAKRA INDO MI	5	5	5	5
PT. TRANS MARINDO LOGISTIK	5	5	5	5
PT. SBN	3	5	4	4
PT. JAYANTARA SETIA SEJAHTERA	4	4	5	3
PT. TERMINAL INTIMODA UTAMA	5	5	5	4
PT. JASA LINTAS NEGARA	5	5	5	3
PT. TIA SENTOSA	5	5	5	3
PT. BERKAH CAHAYA NIRWANA	4	5	4	4
PT. JASA SARANA PANJI PERKASA	4	5	4	4
PT. GIO TRANS	5	5	4	3
PT. SAMUDRA YUANA	5	5	5	3
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	4	4	4	3
PT WAHANA BANGUN	3	5	3	3
PT SIP	5	5	5	5
PT ATPL LOGISTIK	5	5	3	4
PT SEACON LNJ TERMINAL	4	5	4	4
PT TIA SENTOSA	4	4	4	4
PT VARIA JASA	5	3	5	3
PT ANUGRAH BALITRANS	5	3	5	3
PT BERLIAN CARGO EXPRESS	3	2	4	3
PT RISALAH JAYA	5	5	5	5
PT PRATAMA LOGISTIK	4	5	5	4
PT SINGARAJA SAMUDRA LESTARI	4	4	4	4
PT RAHAYU	4	4	4	4
PT BUMI BAHARI GEMILANG	4	4	4	4

PT TIRTA WANA SENTOSA	3	3	3	3
PT. CAKRAINDO MITRA I	4	4	5	3
PT. SARANA LINTAS II	5	3	5	3
PT. TIA S	5	5	4	2
PT. AMANAH TRANS PERKASA LOGISTIK	5	5	4	3
PT. TIMU	4	5	5	3
PT. MILLENNIUM TRANS BAHARI	5	4	5	4
PT. AGILITY INTERNASIONAL	5	5	5	5
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	4	3	4	2
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	5	5	5
PT. SURYA SARANA TRANS BUANA	5	5	4	4
PT. SINAR ANGKASA SAMUDERA	5	5	5	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	5	5	5	5
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	5	5
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	3	5	4	4
CV. BERKAT MITRA BERSAMA	5	5	5	5
PT. MITRA ABADI	5	5	4	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	5	5	4	4
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	5	5	4	3
PT. JASA LINTAS NEGARA	5	3	3	3
PT. TRANSMAX	5	5	5	5
PT. INTL TRANS LOG	5	5	4	4
PT. LONG SOON INDONESIA	5	5	5	5
PT. PRMAMAS SEGARA UNGGUL	5	5	5	5
PT. CIGAN TRANS LOGISTIC	5	5	5	3
PT. DITAMAS EXPRESS CARGO	5	5	5	1
PT. FI LOGISTIK	5	5	5	5
PT. TIA SENTOSA	4	5	5	5
PT. SCAN SHIPPING INDONESIA	4	5	4	4
PT. ARAYA B.S	2	5	2	1
PT. RAKIANITA MANDIRI	2	5	5	5
PT. TJAKRINDO MAS	5	2	5	2
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	5	5	3	5
PT. WAHANA JASATAMA PRIMA	5	5	4	4
PT. INDATRANS LESTARI	4	4	4	4
PT. ESA ZONA EXPRESS	5	3	3	3
PT. DWI TUNGGAL MULIA KIMIA	4	4	4	4
PT. GOLDEN OCEAN LINE	5	5	3	3
PT. SALAM PACIFIC LINTAS	5	5	3	4

PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	5	5	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	5	3	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	5	5	4
PT. KORMAN WAHANA TRANSINDO	3	3	2	4
PT. TIA SENTOSA	4	5	2	3
PT. DERMAGA	5	5	5	4
PT. RENTHAR LINES	5	5	3	3
PT. JOTRANS	4	5	3	4
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	5	5	4	3
PT. HERCULES EKSPRES INTERNASIONAL	4	5	2	4
PT SAMUDRAYUANA	5	3	2	4
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	5	3	3	3
PT. DERMAGA	4	5	3	3
PT. INDATRANS LESTARI	5	5	5	4
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	3	4	3
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	4	2	4
PT. TANAH AIR RAYA	5	5	2	3
PT. APLUS PACIFIC	5	5	3	4
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	4	2	4
PT. GINA SARANA5	3	4	2	5
PT ECCO IND	4	5	2	3
PT. DELAPAN SARANA NIAGA	5	4	3	5
PT. DTMAS EXPRESS CARGO	4	5	3	5
PT. FIRMAHSYAH	4	4	2	4
PT. BARKAT ASRI RAYA	2	2	2	2
CV. PERSADA SEMESTA	4	5	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	5	5	2	3
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	5	5	5	5
PT SIANTAR TOP	5	5	3	5
PT. SBS	5	5	3	5
PT KARUNIA JAYA SEJAHTERA	1	4	5	5
PT TOLICHRIS	5	5	2	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	5	2	5
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	5	5	4	5
PT. AJANG LOGISTIK	3	5	4	3
PT. TRANS MITRA GEMILANG	5	4	3	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	4	3	4
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	5	5	3	4
PT. PRIMADENA	3	5	2	3

PT. GAP LOGISTICS	5	5	2	5
PT. ARTMAS KARUNIA ABADI	5	5	5	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	4	5	2	5
PT MEGA SAMUDRA TAMA	4	4	3	4
CV. PERSADA SEMESTA	4	5	3	4
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	5	4	4
PT. SARANA LINTAS LANGGENG LESTARI	4	5	3	4
PT TRANSPORT ANUGRAH SAKTI	4	4	3	4
PT. DAYA CIPTA ANDALAN PERSADA	5	4	4	4
PT. SAMUDRAJUANA	5	4	5	4
PT. PRIMADENA	4	5	4	5
PT SIANTAR TOP	5	5	3	4
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	5	4	5
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	5	3	5
CV. PERSADA SEMESTA	5	5	3	3
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	5	5	3	3
PT MEGA SAMUDRA TAMA	5	5	3	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	5	5	4	4
PT. JOTRANS	5	5	3	4
PT. PRIMADENA	5	5	5	5
PT WAHANA BANGUN	4	5	3	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	5	5
PT PELAYARAN BINTANG PUTIH	4	5	3	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	4	3	4
PT ATPL LOGISTIK	4	5	4	4
PT. MILLENIUM CITRA MANDIRI	4	4	3	4
PT SIP	4	5	3	5
PT CITRA DELI MANDIRI	4	4	5	5
PT. JOTRANS	5	5	4	5
PT. FLORESTA TRANS INDONESIA	5	5	3	5
PT. PRIMADENA	5	5	3	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	5	4	5
PT. YOUNGTREE INDUSTRIES	5	5	4	5
PT. APLUS PACIFIC	5	5	3	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	4	5	4	4
PT. AJANG LOGISTIK	4	5	4	4
PT. TRANS MITRA GEMILANG	4	5	3	4
PT. UNIKARGO INDOTAMA TIMUR	4	4	3	4
PT. DERMAGA	5	5	4	4

PT. INDATRANS LESTARI	4	5	3	5
PT. SINERGI MITRA TRANSINDO	5	5	4	5
PT. ERNA ABADI LOGISTIK	4	5	5	5
PT. TANAH AIR RAYA	4	5	3	4
PT. WANAMA JAYA MANDIRI	5	5	5	5
PT. MULTIGUNA INTERNATIONAL PERSADA	4	5	3	4
PT. GINA SARANA5	5	4	3	4
PT ECCO IND	4	5	4	5
PT TRAUSINDRA P	5	5	5	4
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	5	4	3	5
PT SUNAN INTI TRANS	4	5	5	4
PT. JOTRANS	5	5	3	5
PT. RAFINDOTRANS MANDIRI	4	5	3	4
PT RISALAH JAYA	5	5	3	5
PT PRIMADELTA INDOTRANS	4	5	3	5
PT. LAKSMARIN LOGISTICS	4	5	5	4
PT GITA TATA	4	5	3	4
PT. ANDALAN TOTAL TRANSPORT	5	5	4	5
PT TRANS MARINDO LOGISTIK	5	4	5	4
PT RITRA CARGO	5	5	4	5
PT GITA TATA	5	5	5	3
PT PZS	5	5	3	3
PT INDOLINTAS LOGISTICS	5	5	3	5
PT NUSA TRANS SEGARA	4	5	4	2
PT SUNAN INTI TRANS	5	5	4	3
CV NEW ZIP	5	5	3	4
PT. KAMAJAYA POETRA ABADI	5	5	3	4
PT RGA INT	5	5	5	4
PT RENTHAR LINES	5	5	4	4
PT ECCO IND	5	5	3	5
PT. AGILITY INTERNASIONAL	4	3	3	3

(Halaman sengaja dikosongkan)

Lampiran 3 *House of Quality*

<div> <div>Technical Response</div> <div>Customer Requirements</div> </div>		Importance														
			Pembaruan infrastruktur, suprasstruktur, dan fasilitas penunjang lainnya	Perawatan berkala	Peningkatan pelatihan karyawan	Pemberian reward karyawan	Penilaian kinerja karyawan	Peningkatan awareness pemakaian fasilitas	Kerjasama dengan vendor truk yang memiliki fasilitas pelacakan kontainer	Pembaruan dan peningkatan kualitas CCTV, OCR, dll	Peningkatan jaringan internet	Upgrading sistem	Evaluasi berkala	Sertifikasi tenaga fungsional	Pembaruan ruang pelayanan CRM	Survey kepuasan pelanggan
Resources	Peralatan dan fasilitas memadai	4,426	⊙	△				○								
	Kondisi peralatan dan fasilitas terawat	4,347		⊙				⊙					○			
	Akses pelacakan kontainer	4,5	⊙						△	○		⊙				
	Infrastruktur memadai	4,302	⊙	△				○								
	Sarana dan prasarana memadai	4,505	⊙	△				○					⊙			○

Outcomes	Kinerja pelayanan tepat waktu	4,554			⊙	⊙	⊙							⊙	○	○
	Kinerja pelayanan tanggap dan memuaskan	4,48			⊙	○	⊙							⊙	⊙	⊙
	Pelayanan konsisten	4,465			○	⊙	⊙							△	○	
Process	Tanggap dalam penanganan permintaan pelanggan	4,401			⊙	○	○							○	⊙	⊙
	Webaces dan online booking system memadai	4,46	○	⊙							⊙	⊙				
Management	Tanggap dalam penanganan feedback	4,361			⊙	○	○							○	⊙	⊙
	Perbaikan secara terus menerus	4,421			○	△	△									⊙
Technical Importance: Absolute			172,977	87,991	186,822	125,318	152,198	78,822	4,5	13,5	40,14	120,474	53,586	112,057	146,235	186,144
Technical Importance: Relative			0,117	0,059	0,126	0,085	0,103	0,053	0,003	0,009	0,027	0,081	0,036	0,076	0,099	0,126
%			11,68%	5,94%	12,62%	8,46%	10,28%	5,32%	0,30%	0,91%	2,71%	8,14%	3,62%	7,57%	9,88%	12,57%
Rank			3	9	1	6	4	10	14	13	12	7	11	8	5	2

Lampiran 4 Dokumentasi





Lampiran 5 Tentang Penulis



Isma Safina Ulfah. Lahir di Blitar, 9 April 1997.

Penulis merupakan putri ketiga dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDI Kardina Massa, SMP Negeri 1 Blitar, dan SMA Negeri 1 Blitar. Pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan dengan berkuliah di Departemen Manajemen Bisnis,

Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, dengan mengambil konsentrasi mata kuliah manajemen operasional.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam mengikuti *internship*. Penulis telah mengikuti *internship* di Interior Galeri (sebagai staff *marketing* untuk periode Juni 2016 – Agustus 2016), PT. Mitra Pinasthika Mulia (periode Juni 2017 – Agustus 2017), dan PT. DBL (periode November 2017 – Desember 2017). Selama mengikuti kegiatan *internship*, penulis mendapat banyak pengalaman serta pengembangan *softskill* yang dapat bermanfaat untuk kedepannya. Penulis dapat dihubungi melalui email isma.safina@gmail.com.